ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DIGITAL MELALUI APLIKASI SEMPOA PADA ORGANISASI KEMASYARAKATAN DI BADAN KESBANGPOL KOTA MEDAN

Rackel Jerusalem Barus

NPP. 33.0099

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: jerusalembarus@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Sabaruddin, M.Ag

Email: sabaruddin1261@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The use of the SEMPOA (Sistem Informasi dan Penilaian Organisasi Kemasyarakatan) application by community organizations (ormas) in Medan City has not been optimal, resulting in service processes that still rely on manual mechanisms.* ***Purpose****: This study aims to analyze the quality of digital services through the SEMPOA application at the National Unity and Political Agency (Kesbangpol) of Medan City based on the E-GovQual model.* ***Method****: This research uses a descriptive qualitative approach, with data collection through interviews, observation, and documentation. Analysis is conducted using the E-GovQual model comprising six dimensions: ease of use, trust, functionality of interaction environment, reliability, citizen support, and content and appearance of information.* ***Result****: The results indicate that the SEMPOA application has generally supported digital public services; however, it has not yet operated optimally. Issues identified include user difficulties in operating the application, limited understanding of data security, system instability during downtime, insufficient technical support, and inconsistent information updates.* ***Conclusion****: The quality of digital services through the SEMPOA application still requires improvement, particularly in usability, system reliability, and user support. Recommendations include enhancing socialization efforts, strengthening user capacity, improving system stability, and optimizing digital service quality to support community organization services in Medan City.*

Keywords: *Community Organizations; Digital Service; E-GovQual; E-Government; SEMPOA*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Pemanfaatan aplikasi SEMPOA oleh organisasi kemasyarakatan (ormas) di Kota Medan belum berjalan secara optimal sehingga proses pelayanan masih bergantung pada mekanisme manual. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan digital melalui aplikasi SEMPOA pada Badan Kesbangpol Kota Medan berdasarkan dimensi E-GovQual. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan

kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan model E-GovQual yang mencakup enam dimensi yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsionalitas lingkungan interaksi (*functionality of interaction environment*), keandalan (*reliability*), dukungan pengguna (*citizen support*), serta kualitas konten dan informasi (*content and appearance of information*). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aplikasi SEMPOA telah mendukung pelayanan publik berbasis digital, namun belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain kesulitan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, keterbatasan pemahaman terkait keamanan data, kurangnya stabilitas sistem saat terjadi gangguan, serta belum optimalnya dukungan teknis dan pembaruan informasi. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan digital melalui aplikasi SEMPOA masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta dukungan kepada pengguna. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas pengguna, pengembangan sistem yang lebih stabil, serta peningkatan kualitas layanan berbasis digital guna mendukung efektivitas pelayanan ormas di Kota Medan.

Kata kunci: *E-GovQual*; Organisasi Kemasyarakatan; Pelayanan Digital; SEMPOA; SPBE

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan elemen utama dalam suatu negara yang berperan penting dalam mengatur, mengelola, dan mengarahkan kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama (Labolo, 2014). Dalam menjalankan fungsinya, pemerintah mencakup empat aspek utama: pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan (Labolo, 2014). Organisasi kemasyarakatan (ormas) merupakan salah satu pilar penting dalam kehidupan demokrasi Indonesia, yang dibentuk secara sukarela oleh masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan nasional (UU No. 16 Tahun 2017). Sebagai entitas publik yang diakui negara, ormas berhak mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah, termasuk pelayanan administratif yang efisien dan transparan.

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen mendorong transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Indrayani (2020) menjelaskan bahwa e-government merupakan respons terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik dan partisipasi aktif masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks ini, Badan Kesbangpol Kota Medan mengembangkan Sistem Informasi dan Penilaian Organisasi Kemasyarakatan (SEMPOA) sebagai platform digital berbasis website untuk mendukung pendataan, penilaian, dan pengawasan ormas. Jumlah ormas yang terdata melalui sistem ini terus meningkat dari 19 ormas (2023), 31 ormas (2024), hingga 57 ormas (2025).

Meski demikian, perkembangan jumlah ormas terdaftar tidak diikuti peningkatan penggunaan aplikasi SEMPOA secara mandiri. Simangunsong (2017) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pemerintahan sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna sistem. Sebagian besar ormas masih mengandalkan bantuan petugas Kesbangpol dalam pembaruan data, dan sejumlah pengguna melaporkan kesulitan mengoperasikan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan SEMPOA sebagai layanan digital berbasis SPBE dengan kondisi faktual di lapangan, sehingga diperlukan analisis mendalam terhadap kualitas layanannya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Meskipun berbagai studi telah membahas implementasi SPBE dan e-government di pemerintah daerah (Warman et al., 2022; Khaidarmansyah & Saifuddin, 2022), penelitian yang secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan digital berbasis aplikasi untuk layanan ormas di level pemerintah kota masih sangat terbatas. Alkraiji dan Ameen (2022) menegaskan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan merupakan faktor kritis dalam loyalitas pengguna terhadap layanan *e-government*, namun penelitian dalam konteks Indonesia—khususnya pada layanan ormas—belum banyak dilakukan. Pham et al. (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan *e-government* di negara berkembang memiliki karakteristik unik yang perlu dikaji secara kontekstual. Kesenjangan inilah yang menjadi fokus penelitian ini.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan digital melalui aplikasi SEMPOA sebagai dasar perumusan strategi peningkatan layanan oleh Badan Kesbangpol Kota Medan. Labolo dan Indrayani (2017) menyatakan bahwa reformasi birokrasi dan tantangan *good governance* di Indonesia membutuhkan landasan empiris yang kuat agar digitalisasi pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif. Tanpa evaluasi terstruktur berbasis dimensi *E-GovQual*, pemerintah kekurangan dasar empiris untuk memperbaiki sistem secara tepat sasaran.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada sejumlah studi terdahulu yang relevan. Setyorini et al. (2025) mengkaji implementasi Sistem Informasi Arsitektur SPBE dengan fokus pada kesiapan sistem terintegrasi di level makro. Harianti (2024) meneliti implementasi *e-government* dan pengaruhnya terhadap transparansi pemerintahan. Warman et al. (2022) membahas implementasi inovasi kebijakan SPBE di Kota Pekanbaru. Khaidarmansyah dan Saifuddin (2022) menganalisis optimalisasi SPBE di Provinsi Lampung. Lingga (2022) meneliti implementasi aplikasi pengaduan publik di Kabupaten Karo. Dari kajian internasional, Alkraiji dan Ameen (2022), Pham et al. (2023), serta Al-Kaabi (2023) memberikan landasan komparatif mengenai kualitas layanan e-government di berbagai konteks. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi kajian pada level sistem makro, belum pada evaluasi kualitas satu aplikasi spesifik menggunakan kerangka *E-GovQual* dalam konteks layanan ormas.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada operasionalisasi teori *E-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dalam konteks kualitas pelayanan digital bagi organisasi kemasyarakatan melalui aplikasi SEMPOA di tingkat pemerintah daerah. Berbeda dari penelitian terdahulu yang mengevaluasi SPBE secara umum, penelitian ini menilai kualitas pelayanan dari dua perspektif aktor utama: pemerintah sebagai penyedia sistem dan organisasi kemasyarakatan sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Wirtz (2022) bahwa digital government yang efektif memerlukan evaluasi komprehensif dari sisi pengguna.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan digital melalui aplikasi SEMPOA pada organisasi kemasyarakatan di Badan Kesbangpol Kota Medan berdasarkan dimensi *E-GovQual*.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menekankan penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena dari sudut pandang subjektif para pelaku dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel (Sanjaya, 2013). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi SEMPOA, yang tidak cukup hanya dijelaskan melalui data numerik.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling*, terdiri dari Kepala Badan Kesbangpol Kota Medan, Kepala Bidang Ekonomi Sosial Budaya dan Ormas, Kepala Tim Kerja Lingkup Ormas, Tenaga Ahli Teknologi Informasi Kesbangpol, dan empat perwakilan ormas pengguna aplikasi (A5–A8). Informan kunci adalah Kepala Badan Kesbangpol Kota Medan karena memiliki kewenangan kebijakan tertinggi dan pemahaman menyeluruh terhadap implementasi SEMPOA.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, serta member check kepada informan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian dilaksanakan di Badan Kesbangpol Kota Medan, khususnya pada Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial Budaya, dan Ormas, selama bulan Januari 2026

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan digital melalui aplikasi SEMPOA menggunakan model *E-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yang mencakup enam dimensi: kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsionalitas lingkungan interaksi (*functionality of interaction environment*), keandalan (*reliability*), dukungan pengguna (*citizen support*), dan kualitas konten serta informasi (*content and appearance of information*).

3.1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi kemudahan penggunaan mengevaluasi sejauh mana aplikasi SEMPOA dapat diakses dan dioperasikan oleh pengguna dari berbagai latar belakang literasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SEMPOA telah dirancang dengan basis *web* sehingga fleksibel dan tidak memerlukan instalasi tambahan. Kepala Badan Kesbangpol Kota Medan, Andy Mario Siregar, menegaskan: *"Aplikasi SEMPOA pada dasarnya sudah cukup mudah diakses karena berbasis web dan tidak memerlukan instalasi tambahan."*

Namun, kemudahan akses tidak menjamin penggunaan menyeluruh, terutama bagi pengguna dengan literasi digital rendah. Kepala Tim Kerja Lingkup Ormas, Junita, menyatakan: *"Masih membutuhkan pendampingan bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan sistem digital."* Kendala infrastruktur juga ditemukan, di mana ketidakstabilan jaringan internet menghambat akses. Dari sisi antarmuka, navigasi tampilan SEMPOA dinilai sudah sistematis tetapi masih perlu disederhanakan agar lebih intuitif. Secara keseluruhan, kemudahan penggunaan

baru terpenuhi pada tingkat dasar dan memerlukan intervensi berupa pelatihan serta perbaikan desain antarmuka.

Tabel 1.

No	Aspek	Kekuatan	Kelemahan
1.	Aksesibilitas	Mudah diakses via *web*, tanpa instalasi tambahan	-
2.	Kesiapan Pengguna	-	Pengguna literasi rendah perlu pendampingan
3.	Infrastruktur	-	Jaringan internet tidak stabil menghambat akses
4.	Navigasi Anatarmuka	Struktur navigasi sistematis	Perlu penyederhanaan agar lebih intuitif

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

3.2. *Trust* (Kepercayaan)

Dimensi kepercayaan berkaitan dengan keamanan data, keandalan sistem, dan transparansi pengelolaan informasi. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi SEMPOA telah menerapkan standar keamanan yang memadai. Kepala Bidang Ekonomi Sosial Budaya dan Ormas, Muara Dongoran, menyatakan: *"SEMPOA sudah menerapkan standar keamanan yang cukup baik dalam pengelolaan data pengguna. Sejauh ini tidak ada indikasi kebocoran data."* Namun, belum semua pengguna memahami kebijakan privasi yang terdapat dalam sistem. Faizal Antoni, Pengurus Ormas Yayasan Kasih Zulri, menambahkan: *"Kami cukup percaya menggunakan aplikasi ini, tetapi masih perlu peningkatan terutama dalam transparansi sistem."* Secara keseluruhan, dimensi trust terpenuhi secara teknis namun memerlukan penguatan melalui sosialisasi kebijakan privasi.

3.3. *Functionality of Interaction Environment* (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi)

Dimensi ini berkaitan dengan kelengkapan fitur, responsivitas, dan sistem notifikasi. Tenaga Ahli TI Kesbangpol, Muhammad Akbar Firdaus, mengonfirmasi: *"Fitur yang tersedia saat ini sudah mencakup fungsi utama seperti registrasi, pengunggahan dokumen, dan pemantauan status."* Namun, keterbatasan responsivitas menjadi isu krusial. Junita menyebutkan: *"Interaksi dalam sistem belum sepenuhnya real-time sehingga masih terjadi keterlambatan respons."* Fungsi notifikasi juga belum optimal, sehingga pengguna harus melakukan pengecekan secara manual. Fungsionalitas lingkungan interaksi terpenuhi pada tingkat dasar namun memerlukan pengembangan lanjutan.

3.4 *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan mencerminkan kemampuan sistem beroperasi secara konsisten dan minim gangguan. Muara Dongoran menyatakan: *"Gangguan sistem tidak sering terjadi dan biasanya hanya pada saat maintenance."* Meskipun gangguan jarang, dampaknya cukup signifikan terhadap kontinuitas pelayanan. Sangap Tarigan, Pengurus Ormas Pemuda Merga Silima, menggambarkan: *"Ketika sistem mengalami gangguan, pelayanan menjadi tertunda sampai sistem kembali normal."* Konsistensi output juga bergantung pada kualitas input pengguna. Secara keseluruhan, keandalan SEMPOA tergolong baik pada kondisi normal, namun memerlukan penguatan sistem cadangan dan manajemen gangguan.

3.5 Citizen Support (Dukungan Pengguna)

Dimensi dukungan pengguna berkaitan dengan kemampuan penyelenggara memberikan bantuan dan solusi terhadap permasalahan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan dukungan terhadap pengguna SEMPOA masih belum terintegrasi secara digital. Muhammad Taufik, Pimpinan Cabang Ormas Gerakan Bakti Cendana, menyatakan: *"Dukungan yang diberikan masih dilakukan secara manual."* Waktu respons terhadap kendala pengguna juga relatif lama, berkisar 1-2 hari. Panduan penggunaan aplikasi yang tersedia pun belum optimal. Junita menambahkan: *"Panduan penggunaan aplikasi masih perlu dikembangkan agar lebih mudah dipahami."* Dimensi citizen support masih berada pada tahap awal pengembangan dan memerlukan digitalisasi layanan bantuan.

3.6 Content and Appearance of Information (Kredibilitas Konten dan Informasi)

Dimensi ini berkaitan dengan keakuratan, kejelasan, dan konsistensi pembaruan informasi dalam sistem. Muara Dongoran menyatakan: *"Informasi yang disajikan dalam aplikasi sudah cukup akurat."* Namun, keakuratan belum diimbangi dengan tingkat kejelasan yang optimal. Faizal Antoni menyebutkan: *"Informasi sudah cukup jelas, tetapi masih perlu penyederhanaan."* Konsistensi pembaruan informasi masih menjadi kendala utama, di mana pembaruan belum dilakukan secara rutin. Muhammad Taufik menegaskan manfaat kejelasan informasi: *"Informasi yang jelas sangat membantu kami dalam memahami prosedur pelayanan."* Dimensi ini terpenuhi pada aspek keakuratan dasar namun memerlukan penyederhanaan bahasa dan pembaruan berkala.

Tabel 2

Rekapitulasi Temuan Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi SEMPOA berdasarkan Model E-GovQual

No	Dimensi E-GovQual	Status	Rekomendasi
1.	Ease of Use	Terpenuhi dasar, belum optimal	Pelatihan literasi digital, penyederhanaan UI
2.	Trust	Terpenuhi secara teknis	Sosialisasi kebijakan privasi dan transparansi
3.	Functionality of Interaction Environment	Terpenuhi pada level dasar	Notifikasi *real-time*, penambahan fitur

4.	Reliability	Baik pada kondisi normal	Sistem cadangan dan manajemen downtime
5.	Citizen Support	Belum optimal, masih manual	*Helpdesk* digital, panduan interaktif
6.	Content and Appearance of Information	Akurat, kejelasan perlu ditingkatkan	Pembaruan rutin, penyederhanaan bahasa

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SEMPOA pada Badan Kesbangpol Kota Medan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan organisasi kemasyarakatan. Analisis menggunakan model *E-GovQual* menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, keandalan sistem, dan dukungan layanan telah mendukung proses administrasi secara lebih cepat dan efisien. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan digital tersebut masih belum berjalan secara optimal karena terdapat beberapa kendala teknis dan nonteknis.

Kendala utama yang ditemukan meliputi rendahnya pemahaman pengguna terhadap pengoperasian aplikasi, kurangnya sosialisasi dan pendampingan teknis, serta stabilitas sistem yang belum sepenuhnya konsisten. Akibatnya, sebagian ormas masih memilih menggunakan mekanisme pelayanan secara manual. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sistem, penguatan kapasitas pengguna, serta optimalisasi pelayanan dan informasi digital agar implementasi aplikasi SEMPOA dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan dalam mendukung tata kelola pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Medan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan di Badan Kesbangpol Kota Medan sebagai studi kasus, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh daerah. Selain itu, penelitian juga memiliki keterbatasan waktu pelaksanaan dan ketersediaan data lapangan yang dipengaruhi oleh kondisi operasional pelayanan saat penelitian berlangsung.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada pengembangan model evaluasi kualitas layanan digital yang lebih komprehensif dengan mengombinasikan model *E-GovQual* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* atau *DeLone & McLean Information System Success Model* untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan penggunaan aplikasi SEMPOA oleh organisasi kemasyarakatan. Selain itu, penelitian dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods dengan jumlah responden yang lebih luas agar menghasilkan temuan yang lebih generalisabel. Kajian berikutnya juga dapat mengeksplorasi implementasi fitur-fitur inovatif seperti notifikasi *real-time, helpdesk* digital, integrasi dengan sistem SPBE daerah, serta analisis pengalaman pengguna (*UX*) guna meningkatkan kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan efektivitas pelayanan publik berbasis digital pada sektor organisasi kemasyarakatan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Medan beserta seluruh jajaran, khususnya pada bidang ormas, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian mengenai analisis kualitas aplikasi SEMPOA. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh informan dan pihak ormas yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications, 56*, 101218. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101218

Almadani, M. (2022). Analisis tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 4*(2), 86–99. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2680

Anjani Putri, S. M., Nurnawati, E., & Karina, R. N. (2024). Smart governance melalui sistem informasi administrasi surat aplikasi "SIPADEK" di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 14*(1), 1–15. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/4025

Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review, 81*(5), 874–894. https://doi.org/10.1111/puar.13308

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial, 3*(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* SAGE Publications.

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja, 5*(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact of user satisfaction with e-government services on continuance use intention and citizen trust using TAM-ISSM framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 19*, Article 1. https://doi.org/10.28945/5248

Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya.* PT RajaGrafindo Persada.

Mau, E. R., Adiwidjaja, I., & Suprojo, A. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Jurnal Registratie, 7*(1), 50–68. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (38th ed.). PT Remaja Rosdakarya.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly, 29*(1), 98–109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Rachmadi, T. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi.* Alfabeta.

Saleh, M., Khair, A., & Kafrawi, R. M. (2023). Peran ormas dalam mendukung kebijakan program pemberdayaan daerah gotong royong di kecamatan taliwang kab. Sumbawa barat. *Jurnal Kompilasi Hukum, 8*(1). https://jkh.unram.ac.id/index.php/jkh/article/view/132/86

Sanjaya, W. (2013). *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur.* Kencana.

Saputra, M., & Prasetiyani, E. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Johar Baru. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 8*(1), 99–105. https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i2.4758

Sholihah, F., & Mulianingsih, F. (2023). Optimalisasi Smart ASN dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah (JIAPD), 15*(2), 151–165. https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/4744

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik, Empirik dan Inovatif.* Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.

Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science, 8*(2), 765–772. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002