



## Analisis Pelayanan Publik Menggunakan *Customer Relationship Management Model*

Sela Taramita<sup>1\*</sup> Zena Lusi<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Institut Teknologi dan Bisnis Nasional, Ilmu Komputer, Indonesia

Email : [taramita0111@gmail.com](mailto:taramita0111@gmail.com) [zenalusi97@gmail.com](mailto:zenalusi97@gmail.com)

**Abstract** This research is motivated by efforts to develop digital services to improve the quality of electronic government-based services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Palembang City. This study applies the Customer Relationship Management (CRM) model approach to 10 areas of public services available on the official website of the Palembang City Disdukcapil. The variables used in this study include commitment to information technology (IT), IT-related communication, service quality, and customer satisfaction in utilizing digital-based services. The research method used is descriptive with a quantitative approach. Data collection was carried out through a Google Form-based questionnaire, which was distributed via WhatsApp social media to the Palembang City community as respondents. The results of the study processed using SPSS showed that the data tested for validity were declared valid. The reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.982, which exceeded the standard of 0.7, indicating high data consistency. Meanwhile, the results of the analysis using AMOS showed that the level of customer satisfaction in using the Disdukcapil website reached 95% for the commitment variable, 94% for the communication variable, and 95% for the service quality variable. Overall, this study shows that customer satisfaction with the digital services of the Palembang City Population and Civil Registry Office is in the good category. The results of this study are expected to provide insight and recommendations for the government in designing policies to improve the quality of electronic government services in the city of Palembang.

**Keywords:** Customer Relationship Management, Electronic Government, Public Services

**Abstrak** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya pengembangan layanan digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis *electronic government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang. Studi ini menerapkan pendekatan model *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap 10 bidang layanan publik yang tersedia pada website resmi Disdukcapil Kota Palembang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi komitmen terhadap teknologi informasi (IT), komunikasi terkait IT, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan dalam pemanfaatan layanan berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis *Google Form*, yang disebarkan melalui media sosial *WhatsApp* kepada masyarakat Kota Palembang sebagai responden. Hasil penelitian yang diolah menggunakan SPSS menunjukkan bahwa data yang diuji validitasnya dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,982, yang melebihi standar 0,7, menandakan konsistensi data yang tinggi. Sementara itu, hasil analisis menggunakan AMOS menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan website Disdukcapil mencapai 95% untuk variabel komitmen, 94% untuk variabel komunikasi, dan 95% untuk variabel kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan digital Disdukcapil Kota Palembang berada dalam kategori baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta rekomendasi bagi pemerintah dalam merancang kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan *electronic government* di Kota Palembang.

**Kata Kunci:** Customer Relationship Management, Electronic Government, Pelayanan Publik

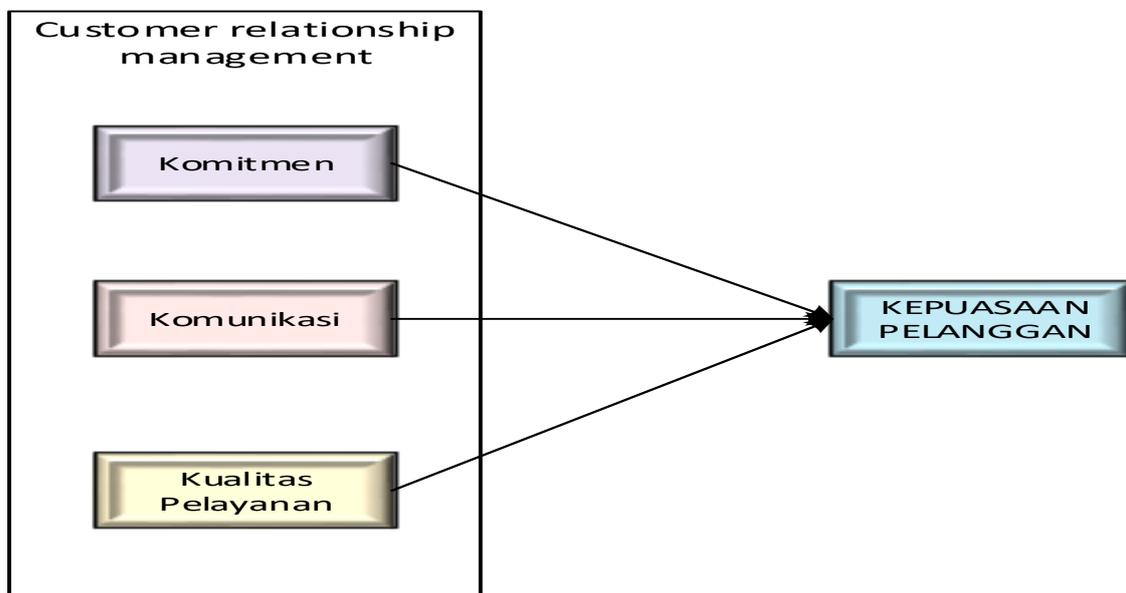
### 1. PENDAHULUAN

Teknologi saat ini semakin maju dan berkembang mengikuti kebutuhan dan aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Menurut Riduan and Dedy (2020), kemajuan teknologi telah membawa suatu perubahan perilaku kegiatan manusia yang semakin cenderung untuk menggunakannya. Pemanfaatan teknologi tentu akan memberikan kemudahan berupa efisiensi waktu dan kenyamanan bagi para penggunanya (*users*) (Damsir, 2019; Mamusung, Anshary, & Sumarni, 2020). Menurut Arianty, Antoni, and Akbar (2020); (Aulia, Antoni, Syamsuar, & Cholil, 2021; Retnawiyati, Antoni, & Herdiansyah, 2021) Peran teknologi dalam aktivitas

kegiatan manusia tentu dapat dirasakan oleh semua orang yang menggunakannya. Salah satu teknologi yang telah digunakan dalam kegiatan manusia adalah teknologi informasi dan komunikasi (*information technology and communication*). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan kemudahan bagi *users* dalam menunjang kegiatan. Peran TIK dalam kegiatan kehidupan manusia yakni dapat membantu pekerjaan manusia di berbagai bidang kegiatan sehingga dapat dikerjakan dan dilaksanakan secara baik (cepat dan efisien) (Arianty et al., 2020; Aulia et al., 2021; Fatoni, Supratman, & Antoni, 2021; Meilani, Syamsuar, & Kunang, 2019; Retnawiyati et al., 2021). Hal ini menjelaskan bahwa pemanfaatan TIK tentu akan memberikan kemudahan dan juga efisiensi waktu bagi para penggunanya. Salah satu pemanfaatan TIK adalah dibidang layanan publik (*public service*) pada pemerintahan. TIK telah membawa perubahan pada tata kelola di pemerintahan. TIK dimanfaatkan untuk dapat memberikan *public service* yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel sehingga diharapkan dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Beltahmamero, 2017; Cholil, Antoni, Panjaitan, & Wahasusmia, 2022; Idrus, Zakiyah, & Hadiyah, 2017; Rani, 2017; Santoso & Suwitri, 2017; Supriyanto, 2016; Wienarni, 2019; Yudhiantara, Hakim, Muluk, & Noor, 2019). Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi/institusi/lembaga sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan juga kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Cahyadi, 2016; Cahyono, 2016; Malik, 2018; Ongo, Rajaloe, Hasan, & Yusuf, 2021; Pasira & Sunitha, 2020; Resdiana, 2016; Rosyadi, 2017). Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan oleh masyarakat dikarenakan secara empiris selama ini pelayanan publik yang terjadi masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Reformasi layanan publik diharapkan dapat merubah kondisi keadaan yang selama ini terjadi dengan penerapan layanan berbasis elektronik (SPBE). Perubahan interaksi yang terjadi di layanan publik (*public service*) semula yang dilakukan secara *face to face*, satu atap, dengan pengisian formulir, loket, nomor antrian, suara yang ramai/bising, suasana yang kurang nyaman, tanda tangan serta kegiatan pelayanan sebagaimana dilihat dan dialami oleh kita, kini beralih dengan memanfaatkan TIK kedalam sistem pelayanan berbasis elektronik (SPBE) atau disebut *e-Government* yang manfaatnya telah dirasakan bagi para pengguna (*users*) dalam pelayanannya (Arianty et al., 2020; Aulia et al., 2021; Damsir, 2019; Kurniawan & Antoni, 2020; Mamusung et al., 2020; Nasrullah, 2017; Retnawiyati et al., 2021; Riduan & Dedy, 2020). *E-gov* adalah suatu upaya untuk melakukan pengembangan penyelenggaraan (layanan publik) oleh pemerintahan yakni berbasis elektronik dengan menjadikan suatu tata kelola manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan

mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Alif & Warsono, 2019; Kelibay, Nurmandi, & Malawani, 2020; Puspitasari & Kurniawan, 2021; Suyanto, Lestari, Wardiyono, Wuryaningsih, & Widyastuti, 2019). Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna (*users*) layanan publik dengan menggunakan model CRM, sehingga layanan publik berbasis elektronik (SPBE) ini dapat menjadi layanan *good governance* sebagaimana yang diharapkan oleh pihak pemerintah dan masyarakat pengguna layanan. Tujuan penelitian ini adalah (1) Melakukan kajian terhadap persepsi yang ada di masyarakat (penduduk Kota Palembang) terhadap penggunaan layanan publik berbasis elektronik SPBE pada *web* Disdukcapil, (2) Usaha apa saja yang dapat dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dan pengembang layanan digital untuk mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis elektronik untuk mewujudkan *good governance*, (3) Hambatan apa saja yang dihadapi Disdukcapil Kota Palembang terkait layanan publik digital bagi pelayanan masyarakat Kota Palembang.

## 2. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Metodologi yang digunakan adalah deskriptif, untuk mendeskripsikan secara akurat, faktual, dan sistematis. *survey*, menggunakan pendekatan kuantitatif untuk meneliti populasi atau sampel yang merupakan proses untuk menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat ukurnya (margono 2007:105) dikutip dari (Masri, 2010) dan (Imron, 2017; Kartika & Husna, 2018; Quddus, Hamid, & Kasli, 2017). dapatlah dijelaskan bahwa *quantitative research* merupakan suatu metode dari penelitian yang menggunakan data angka dalam teknik pengukuran untuk mendapatkan sebuah analisa yang tepat dari persoalan

fenomena yang terjadi sehingga menjadi suatu simpulan secara umum. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan suatu instrumen atau alat ukur, lalu dilakukan analisis menggunakan statistik.

Menurut Sugiyono (2016:156) dikutip dari (Barlian, 2018), dalam pengambilan data dapat dilakukan berbagai cara dan sumber. Sumber data diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang Tahun 2021 berjumlah 1.686.073 penduduk dan jumlah sampel yang digunakan berjumlah 272 sampel. Variabel penelitian adalah atribut, nilai/sifat dari suatu objek, individu/kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu dari yang satu kelainnya yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Variabel yang digunakan adalah komitmen, komunikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh sikap, opini, harapan dan keinginan dari para responden yang telah mengisi dan menjawab pertanyaan dari kuesioner yang disediakan (Adh, 2016; Hadi, 2020). Kuesioner merupakan alat untuk melakukan pengumpulan data dalam penelitian yang terdiri beberapa pertanyaan terstruktur yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari pihak terkait dengan masalah yang dihasilkan (sumbernya) (Ekowansyah, Chrisnanto, & Sabrina, 2017; Lesmidayarti, Rochimah, & Yuhana, 2017; Nugroho, 2018; Sobon, Mangundap, & Walewangko, 2019; Verasvera, 2016).

Menurut Pujihastuti (2010) kuesioner dapat didistribusikan kepada responden dengan tiga cara yakni: 1) langsung yang dilakukan oleh peneliti, hal ini dapat dilakukan oleh peneliti bila responden dekat dan penyebarannya tidak terlalu luas; 2) dikirim lewat pos; 3) dikirim melalui perangkat komputer/laptop seperti *email*. Pengiriman kuesioner melalui pos serta dengan menggunakan perangkat komputer bertujuan untuk menjangkau responden yang jauh dan luas wilayahnya sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Kuesioner penelitian ini didesain menggunakan *google form*. *google form* merupakan alat formulir yang mempunyai fitur lengkap dan ketersediaan gratis melalui akun *google* (Nurmahmudah & Nuryuniarti, 2019). Lalu disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan *online* Disdukcapil Kota Palembang menggunakan media berupa *social media* yakni *whatsapp*.

Kuesioner dinilai menggunakan skala likert dengan penilaian angka 1,2,3,4, dan 5, seperti tampak pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Skala likert**

Alternative jawaban	Skor jawaban
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3

Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

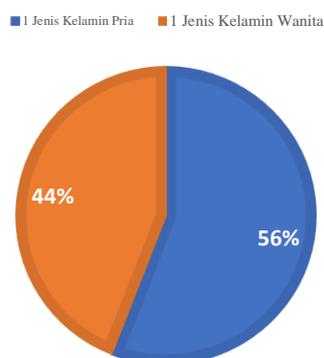
Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan keperluan pengurusan.

**Tabel 2. Karakteristik responden**

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Pria	152	56
		Wanita	120	44
2	Usia	17 – 25 tahun	78	
		26 – 35 tahun	147	
		36 – 45 tahun	40	
		46 – 55 tahun	7	
		> 56 tahun	0	
3	Pendidikan	SD	0	
		SMP	0	
		SMA	112	
		S1	151	
		S2	9	
		S3	0	
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	46	
		PNS/BUMN	30	
		TNI/POLRI	1	
		Swasta	102	
		Wiraswasta	38	
		Lainnya	55	
5	Keperluan Pengurusan	1. Pendaftaran Permohonan KTP-EL baik yang hilang, Rusak, dan Perubahan Element	90	
		2. Update / Perbaikan NIK, Konsolidasi Manual untuk data yang belum terupdate dilembaga pelayanan publik misalnya BPJS, Perbankan, Pembuatan NPWP	16	
		3. Penghapusan Data Perekaman Ganda (Duplicate Record)	9	
		4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia(SKPWNI) dan Surat Keterangan Kedatangan Warga Negara Indonesia(SKDWNI)	8	
		5. Pelayanan Pengecekan dan pendaftaran Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA)	12	
			29	
			10	

6. Pelayanan Pendaftaran Akte Kelahiran, Kematian, Perkawinan Non Muslim dan Perceraian Non Muslim	15
7. Pelayanan Perbaikan Akta	3
8. Pelayanan pengambilan Akta	80
9. Pelayanan Legalisir Akta Kelahiran yang Penerbitan Akta nya diluar Kota Palembang	
10. Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga baru, Perbaikan Kartu Keluarga, dan Pemuktahiran Kartu Keluarga, serta Legalisir Kartu Keluarga, Legalisir KTP-EL, Legalisir Akta Kelahiran yang penerbitannya Kota Palembang, dapat dilakukan di 9 (sembilan) Zona Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	

Grafik pada gambar 2 berikut ini merupakan gambaran dari responden yang memberi tanggapan terhadap kuesioner yang disebarakan dengan persentase 56% dari pria dan 44% berasal dari wanita.



**Gambar 2. Kerangka Berpikir**

### **Statistika Deskriptif**

Statistika deskriptif adalah statistika yang digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Amin, Ali & Smeaton, 2021). Untuk hasil dari statistika deskriptif telah didapatkan untuk 4 variabel dimana komitmen, komunikasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dinyatakan valid.

### **Statistika Inferensial**

Statistika inferensial merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisa data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Amin, Ali & Smeaton, 2021) Teknik statistik inferensial yang digunakan pada peneliti ini menggunakan analisis regresi sederhana. Regresi sederhana pada pengujian variable komitmen, komunikasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil dari regresi sederhana ini menunjukkan keterkaitan antara variable komitmen

terhadap kepuasan pelanggan, variable komunikasi terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada website disdukcapil

### Uji Validitas

Hasil uji validitas  $r_{hitung} > r_{tabel}$  jika diperoleh dari 272 sampel yang digunakan, perolehan nilai yang dicapai diatas dari  $r_{tabel}$  maka semua indikator dinyatakan valid. Nilai  $r_{tabel}$  yang digunakan dengan jumlah sampel 200 responden dengan *indeks 5 % the level of significance* 0.138 %. Dari hasil table uji validitas untuk 272 sampel data tersebut dinyatakan valid dimana didapatkan nilai  $r_{hitung} > r_{table}$ . Hal ini didasari dengan teori penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa  $r_{hitung}$  jika  $>$  dari  $r_{table}$  diterima, jika  $r_{hitung} < r_{table}$  ditolak (Janti, 2014)

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas  $r_{hitung} > r_{table}$  diolah menggunakan spss 25**

Hasil Dimensi	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$
KOMI_1	.832**	0.138 %
KOMI_2	.904**	0.138 %
KOMI_3	.898**	0.138 %
KOMI_4	.906**	0.138 %
KOMI_5	.872**	0.138 %
KOMI_6	.916**	0.138 %
KOMU_1	.905**	0.138 %
KOMU_2	.864**	0.138 %
KOMU_3	.927**	0.138 %
KOMU_4	.929**	0.138 %
KOMU_5	.929**	0.138 %
KUPEL_1	.939**	0.138 %
KUPEL_2	.955**	0.138 %
KUPEL_3	.936**	0.138 %
KUPEL_4	.955**	0.138 %
KUPEL_5	.951**	0.138 %
KUPENG_1	.889**	0.138 %
KUPENG_2	.933**	0.138 %
KUPENG_3	.908**	0.138 %
KUPENG_4	.923**	0.138 %
KUPENG_5	.790**	0.138 %

### Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan keteraturan hasil dari pengukuran dari instrument apabila instrument tersebut dipergunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden (Yusup, 2018). Variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai dari *cronbach  $\alpha$*   $>$  0,60 sedangkan untuk nilai *cronbach  $\alpha$*   $<$  0.60 dinyatakan buruk. dan

menunjukkan reabilitas dapat diterima 0.7 dan nilai *cronbach alpha* > 0.8 menunjukkan hasil reabilitas yang baik, (Ghozali, 2005) dikutip dalam (Setiawan, 2012).

Dari hasil 272 sampel pada uji realibilitas Nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan sebesar 0.982 atau sebesar 98,2 % diatas dari *cronbach alpha* 0.7. maka nilai uji realibilitas dinyatakan baik.

**Tabel 4. Hasil Uji Realibility Cronbach alpha**

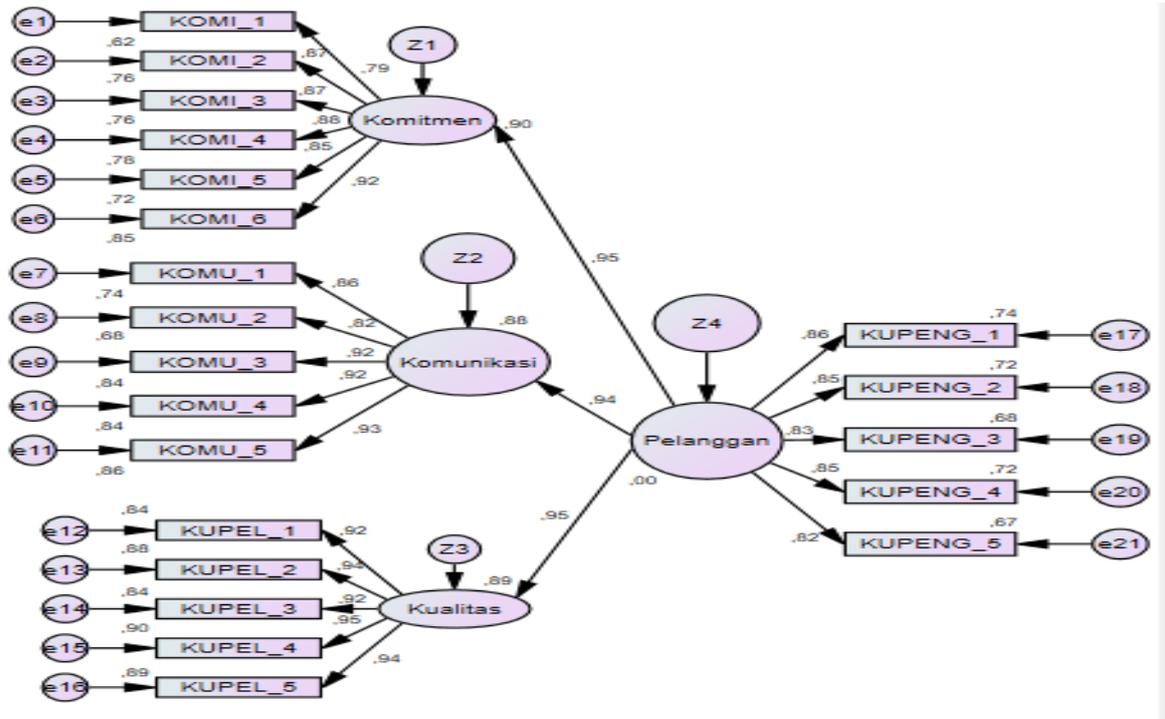
Reliability Statistics	
<i>cronbach alpha</i>	<i>N of Items</i>
.982	21

**Godness Of Fit Index**

Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *cronbach alpha* minimum 0.70. Pada hasil penelitian ini menggunakan *amos* diperoleh nilai diatas *cronbach alpha* >0.7 seperti tampak pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Covarience**

No	Dimensi	Indikator	<i>Loading factor</i>	<i>cronbach alpha</i>	Ket
1	Komitmen IT	KOMI_1	.79	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMI_2	.87	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMI_3	.87	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMI_4	.88	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMI_5	.85	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMI_6	.92	> 0.7	<i>fix</i>
2	Komunikasi IT	KOMU_1	.86	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMU_2	.82	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMU_3	.92	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMU_4	.92	> 0.7	<i>fix</i>
		KOMU_5	.93	> 0.7	<i>fix</i>
3	Kualitas Pelayanan	KUPEL_1	.92	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPEL_2	.94	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPEL_3	.92	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPEL_4	.95	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPEL_5	.94	> 0.7	<i>fix</i>
4	Kepuasan Pelanggan	KUPENG_1	.86	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPENG_2	.85	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPENG_3	.83	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPENG_4	.85	> 0.7	<i>fix</i>
		KUPENG_5	.82	> 0.7	<i>fix</i>



**Gambar 3. Hasil Uji Second Order Test Amos**

Dari dimensi yang digunakan Kualitas pelanggan pada komitmen memiliki tingkat kepercayaan 95%, sedangkan untuk komunikasi memiliki tingkat kepercayaan 94% dan kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil sebesar 95%.

Pada tahap evaluasi dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model dengan berbagai kriteria *goodness of fit*, disajikan beberapa indeks kesesuaian dan cut of value untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima dan ditolak. Berikut hasil Model Fit Of Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 6. Model Fit of Kepuasan Pelanggan**

HASIL PERHITUNGAN										
<u>AMOS – Covariance</u>										
	CMIN	DF	P	CMIN/DF	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	
Default Model	1649.207	186	0	8.867	.541	.429	.826	.803	.826	

#### 4. PENUTUP

Hasil kajian serta evaluasi terhadap masyarakat pengguna layanan digital pada web disdukcapil dengan menggunakan *customer relationship management* (CRM) dapat dinyatakan bahwa (1) masyarakat masih lebih cenderung menggunakan layanan manual ketimbang layanan digital, (2) Pihak Disdukcapil dapat melakukan pengembangan aplikasi layanan berbasis digital yang lebih baik lagi untuk dapat mewujudkan *good governance*, (3) kendala jaringan internet untuk dapat melakukan akses ke *website* dan juga penyimpanan database pemohon untuk mendapatkan layanan secara *online*.

## REFERENSI

- Adh, I. P. W. (2016). Perancangan sistem pengolahan kuesioner penggunaan laboratorium STIKOM Bali. *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, 10(2), 128–136.
- Alif, M., & Warsono, H. (2019). Analysis development of E-fiGovernment on provision of information access in Central Java's province library. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 510–524.
- Amin, Z., Ali, N. M., & Smeaton, A. F. (2021). Visual selective attention system to intervene user attention in sharing COVID-19 misinformation. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 12(10).
- Arianty, D., Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Kesiapan guru dalam menggunakan teknologi informasi untuk pembelajaran Kurikulum 2013 pada SMP Negeri Kota Palembang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 1(1), 1–15.
- Aulia, N. A., Antoni, D., Syamsuar, D., & Cholil, W. (2021). Sistem tata kelola keamanan teknologi informasi berbasis framework COBIT 5 (Studi kasus: SMA Negeri 1 Palembang). *Jurnal Informatika*, 9(2), 30–37.
- Beltahmamero, S. (2017). Inovasi pelayanan pemerintahan desa melalui e-government (Studi penelitian deskriptif kualitatif di Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta). [Unpublished manuscript].
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia: Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Cahyono, B. (2016). Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Pringsewu Barat dengan konsep e-government. *Proceeding KMSI*, 4(1).
- Cholil, W., Antoni, D., Panjaitan, F., & Wahasusmia, R. (2022). Pelatihan penyusunan dokumen rencana induk SPBE pemerintahan Kabupaten PALI (Tahap analisa SPBE). *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(1), 57–68.
- Damsir, M. L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen layanan IndiHome di Pekanbaru. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Ekowansyah, E., Chrisnanto, Y. H., & Sabrina, P. N. (2017). Audit sistem informasi akademik menggunakan COBIT 5 di Universitas Jenderal Achmad Yani. *Prosiding Seminar Nasional Komputer dan Informatika*, 201–206.
- Fatoni, F., Supratman, E., & Antoni, D. (2021). Arsitektur sistem informasi akademik perguruan tinggi swasta menggunakan EAP. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 10(1), 59–70.
- Hadi, F. K. (2020). Aktivitas olahraga bersepeda masyarakat di Kabupaten Malang pada masa pandemi COVID-19. *Sport Science and Education Journal*, 1(2).
- Idrus, I. A., Zakiyah, U., & Hadiyah, L. (2017). Kajian sukses implementasi e-government studi kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Journal of Government: Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, 2(2).

- Imron, H. A. (2017). Peran sampling dan distribusi data dalam penelitian komunikasi pendekatan kuantitatif. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(1), 111–126.
- Kartika, Y., & Husna, N. (2018). Meningkatkan pemahaman konsep siswa pada materi sifat-sifat bangun ruang dengan model pembelajaran project based learning di kelas VI SD Negeri 1 Sawang. *Jurnal Pendidikan Almuslim*, 6(2).
- Kelibay, I., Nurmandi, A., & Malawani, A. (2020). E-government adoption of human resource management in Sorong City, Indonesia. *Journal of Asian Review of Public Affairs and Policy*, 5(1), 1–20.
- Lesmidayarti, D., Rochimah, S., & Yuhana, U. L. (2017). Penyusunan dan pengujian metrik operabilitas untuk sistem informasi akademik berdasarkan ISO 25010. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(2), 92–100.
- Malik, M. (2018). Penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Kelawi Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. *Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Mamusung, A. A., Anshary, N. B., & Sumarni, R. A. (2020). Perancangan sistem monitoring gangguan akses WiFi di PT Telkom Wilayah Jakarta Timur berbasis Netbeans. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 3(3), 255–261.
- Meilani, Y. I., Syamsuar, D., & Kunang, Y. N. (2019). Assessment risiko teknologi pada implementasi sistem informasi akademik e-University. *Jurnal Bina Komputer*, 1(1), 54–60.
- Nasrullah, N. (2017). Implementasi electronic government dalam mewujudkan good governance dan smart city (Studi kasus: Pemerintah Kota Makassar). *E-Jurnal Jusiti: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23–31.
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip menyusun kuesioner*. Universitas Brawijaya Press.
- Nurmahmudah, E., & Nuryuniarti, R. (2019). *Otak-atik Google-Forms: Untuk pembuatan kuesioner dan quiz*. Edu Publisher.
- Ongo, A., Rajaloe, N. I., Hasan, R., & Yusuf, J. (2021). Implementasi kinerja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) di Desa Samo Kecamatan Gane Barat Utara Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Geocivic*, 4(1).
- Pasira, F., & Sunitha, A. (2020). Pelayanan administrasi pertanahan kantor perwakilan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Musi Rawas Utara. *Jurnal PASira*, 3(1), 21–29.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.
- Puspitasari, D. A., & Kurniawan, T. (2021). Mitigasi kegagalan guna mewujudkan keberlanjutan e-government. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 4(1), 104–118.
- Quddus, A., Hamid, T., & Kasli, E. (2017). Perbandingan hasil belajar fisika dengan menggunakan laboratorium nyata dan laboratorium virtual. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Fisika*, 2(1), 122–127.

- Rani, S. (2017). Komunikasi pembangunan dalam pembangunan administrasi melalui digital governance. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 16(31), 66–74.
- Resdiana, E. (2016). Kepemimpinan inovatif dalam peningkatan pelayanan publik. *Public Corner*, 11(2).
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). Model manajemen layanan teknologi informasi berbasis ITIL versi 3 di LLDIKTI Wilayah II. *Jurnal Sistem Informasi Komputer dan Teknologi Informasi (SISKOMTI)*, 4(1), 1–9.
- Riduan, R., & Dedy, S. (2020). Analisis sistem penggunaan jaringan internet IndiHome pada PT. Telkom, Tbk Palembang. *Universitas Bina Darma*.
- Rosyadi, F. (2017). Kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).
- Santoso, C., & Suwitri, S. (2017). Manajemen pengaduan masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1), 39–53.
- Setiawan, H. (2012). Pengaruh orientasi pasar, orientasi teknologi dan inovasi produk terhadap keunggulan bersaing usaha songket skala kecil di Kota Palembang. *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, 8(2).
- Sobon, K., Mangundap, J. M., & Walewangko, S. (2019). Pengaruh penggunaan smartphone terhadap motivasi belajar siswa sekolah dasar di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Autentik: Jurnal Pengembangan Pendidikan Dasar*, 3(2), 97–106.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan inovasi teknologi informasi (IT) melalui program elektronik government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161.
- Suyanto, E., Lestari, S., Wardiyono, F., Wuryaningsih, T., & Widyastuti, T. R. (2019). Community participation model in formulating cross-potential mangrove ecotourism policies supporting Kampung Laut sustainable tourism village. *IOSR Journal of Environmental Science, Toxicology and Food Technology*, 13(8), 1–9.
- Verasvera, F. A. (2016). Pengaruh anggaran berbasis kinerja terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah (Studi kasus pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Wienarni, L. (2019). Pengembangan birokrasi digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(2), 24–32.
- Yudhiantara, I., Hakim, A., Muluk, M. K., & Noor, I. (2019). Transformasi e-government menuju e-governance dalam proses pelayanan publik pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya. *Universitas Brawijaya*.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).