



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 7068-7079

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Sistem Aku Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja Sebagai Variabel Intervening ( Studi Ekonomi Publik Di Disdukcapil Kabupaten Buleleng)

I Gusti Made Dharma Hartawan<sup>1✉</sup>, Ni Wayan Supini<sup>2</sup>

S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma

Email : [dharmahartawan74@gmail.com](mailto:dharmahartawan74@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

indeks kepuasan masyarakat mengalami penurunan, belum adanya layanan sistem Aku Online atau aplikasi Aku Online. Dengan adanya Layanan Aku Online ini di harapkan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Studi inipun berupaya mengujikan pengaruh sistem Aku Online terhadap kepuasan masyarakat dengan layanan berbasis semangat Singa Ambara Raja. Dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Sampel yang diambil sebanyak 55 orang. Pengambilan sampel penelitian menggunakan sampel acak atau *random sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan langsung ke masyarakat yang datang ke Disdukcapil. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan software 3.0. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan terhadap seluruh variabel diperoleh fakta yang dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi (1) sistem Aku Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan berbasis semangat Singa Ambara Raja. (2) sistem Aku Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3) layanan berbasis semangat Singa Ambara Raja berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Sistem Aku Online, Kepuasan Masyarakat, Layanan Berbasis Semangat*

## Abstract

the community satisfaction index has decreased, there is no Aku Online system service or Aku Online application. With the Aku Online service, it is hoped that it can increase the community satisfaction index. This study aims to determine the effect of the Aku Online system on community satisfaction with services based on the Singa Ambara Raja spirit. The research method used in this study is a quantitative method. This research was conducted at the Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency. Samples taken as many as 55 people. Sampling research using random samples or random sampling. Data collection was carried out using a questionnaire which was distributed directly to the public who came to Disdukcapil. The data obtained were analyzed using software 3.0. Based on the results of hypothesis testing carried out on all variables, the facts obtained can be concluded that the variables that influence (1) the Aku Online system have a positive and significant influence on services based on the spirit of Singa Ambara Raja. (2) the Aku Online system has a positive and significant effect on community satisfaction. (3) services based on the spirit of Singa Ambara Raja have no significant effect on community satisfaction.

Keywords: *Online / System, Community Satisfaction, Spirit-Based Services*

## PENDAHULUAN

Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang dengan pesat di era sekarang ini. Melalui kemajuan teknologi, Pemerintah harus mengikuti perkembangan dan memanfaatkan teknologi yang ada. Hal itu juga yang dilakukan Pemerintah dalam membuat dokumen administrasi kependudukan. Sistem On-Line ditandai dengan pencatatan cepat dan komprehensif dari setiap transaksi di semua file yang relevan (Sejati, 2007). Menurut Dedik Kurniawan, aktivitas online mengacu pada pemanfaatan infrastruktur jaringan internet untuk melakukan berbagai tugas, termasuk namun tidak terbatas pada melakukan pencarian online, mengakses sumber berita, memantau individu, melakukan transaksi bisnis, mengikuti kursus akademik, dan usaha serupa lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mengupayakan pelayanan secara *online*. Dengan beredarnya surat dari pemerintah menyatakan tidak boleh adanya kerumunan orang banyak, hindari keluar rumah dan adanya kerja dari rumah yang disebut dengan *work from home*. Masa pandemi ini membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam membuat dokumen kependudukan. Pemerintah berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan dalam batasan kedekatan fisik yang terbatas dan interaksi interpersonal yang berkurang, sebagai bagian dari upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Pemerintah Kabupaten Buleleng memperkenalkan inisiatif baru yang dikenal dengan layanan Aku Online yang difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Layanan ini dapat dengan mudah diakses melalui aplikasi android atau website. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Buleleng bertujuan untuk meningkatkan kemudahan bagi masyarakat dengan meniadakan kebutuhan individu untuk mengunjungi Disdukcapil secara fisik dengan membawa dokumennya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng memiliki 27 pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan anantara lain: Kartu Keluarga (KK) Baru, Kartu Keluarga (KK) Karena Perubahan Data, Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga, Kartu Keluarga (KK) Karena Pengurangan Anggota Keluarga, Kartu Keluarga (KK) Karena Hilang, Kartu Keluarga (KK) Karena Rusak, Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Perubahan Data, Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Hilang, Kartu Tanda Penduduk (KTP) Karena Rusak, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNl) Antar Kab/Prov, Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNl) Antar Desa/Kecamatan/Kabupaten/Provinsi, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Bagi Warga Negara Asing (WNA), Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk yang tidak mempunyai Dokumen Kependudukan, Kartu Identitas Anak (KIA) Baru, Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Perubahan Data, Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Hilang, Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Rusak, Tridatu Akte Kelahiran, Tridatu Akta Kematian, Tridatu Akta Perkawinan, Tridatu Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengangkatan Anak, Pembetulan/Hilang/Rusak Akta Pencatatan Sipil. Kartu Identitas Anak (KIA) dimiliki oleh anak yang berusia 0-16 tahun, anak yang usianya 0-5 tahun bisa dibuatkan KIA tanpa foto, namun anak yang berusia 6-16 tahun membuat KIA harus dengan foto. Layanan Tridatu (Tiga Layanan Jadi Satu) merupakan penerbitan dokumen pekendudukan yang menghasilkan tiga dokumen, misalnya setelah penyerahan Akta Kelahiran Tridatu, masyarakat akan menerima tiga dokumen penting kependudukan, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak, apabila anak itu masih kurang dari 5 tahun akan dibuatkan KIA.

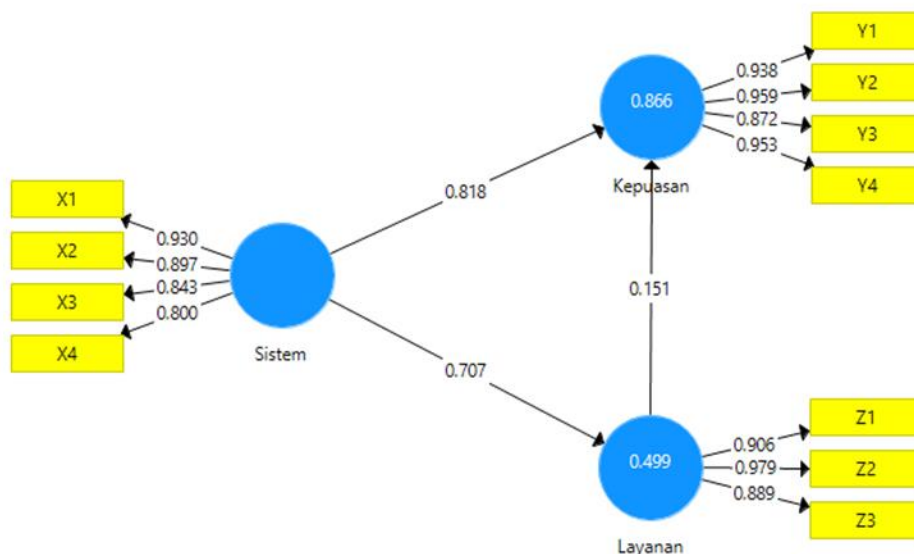
Dengan adanya pelayanan melalui sistem Aku Online dapat membuat masyarakat lebih mudah mengakses pembuatan dokumen kependudukan. Waktu pengajuan dilakukan 24 jam oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Aplikasi Aku Online (Administrasi Kependudukan Online) sekarang sudah tersedia di Google Play Store. Aplikasi ini memudahkan individu dalam mengakses sumber daya online pada waktu dan lokasi tertentu melalui pemanfaatan jaringan internet dan dapat mencetak mandiri dokumen kependudukan yang akan dikirim melalui email.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, khususnya dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, khususnya berasal dari eksekutif perusahaan dan anggota staf. Ini termasuk informasi yang berkaitan dengan sejarah pendirian perusahaan dan struktur organisasinya (Sugiyono:2013). Tempat penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng terletak di Jalan Gajah Mada No.152, Kelurahan Banjar Jawa Kabupaten Buleleng. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner diberikan kepada individu dari penduduk Buleleng yang mengunjungi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Buleleng. Teknik angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket terpilih, dimana setiap pertanyaan dirancang dengan pilihan jawaban yang sesuai berdasarkan sudut pandang responden. Skala Setuju-Tidak Setuju, skala interval, digunakan untuk memfasilitasi analisis data kuantitatif. Teknik analisis yang dipergunakan pada studi ini yakni model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling-SEM*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan sasaran investigasi yang telah diuraikan didepan, berikut dapat dijelaskan data mengenai hasil penyebaran uji kuesioner terkait dengan variabel yang diteliti. Kuesioner disebar kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi Aku Online Dukcapil Buleleng. Penelitian di analisis dengan mempergunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM PLS). Sebelum menuju tahapan pendekatan SEM berbasiskan *Partial Least Square* (PLS), berikut bisa dijelaskan model structural pada temuan ini :



Gambar 1  
Model Struktural

a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tersedia dua kriteria di dalam menggunakan teknik analisis data melalui Smart PLS dalam menilai outer model yakni menilai *convergent validity* dan *discriminant validity* serta *reliabilitas konstruk*. *Convergent Validity* dari model pengukuran melalui reflektif pengukuran dinilai berpedoman kepada korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi melalui *software PLS*.

1. Reliabilitas Konstruk

Kriteria *validity* dan reliabilitas bisa diperhatikan melalui nilai reliabilitas sebuah konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* disetiap konstruk. Merujuk kepada tabel 06 telah ditampilkan nilai *Cronbach Alpha*, *Composite Reliability*, *Rho\_A*, dan *AVE* untuk seluruh variabel.

Tabel 1

Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha

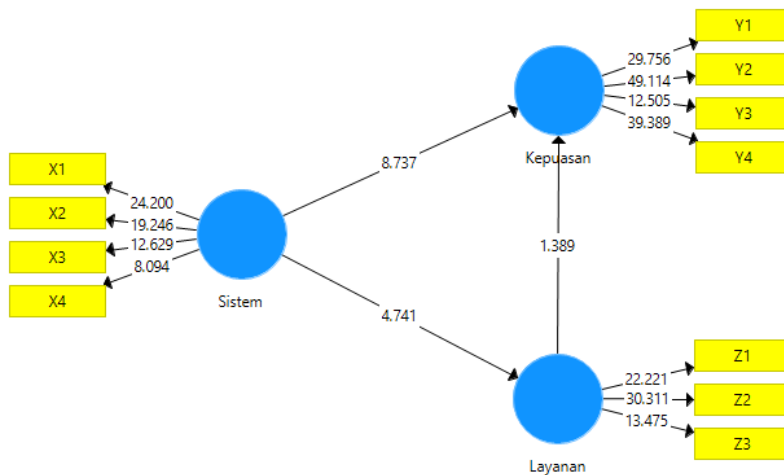
Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat	0.948	0.952	0.963	0.867
Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja	0.916	0.930	0.947	0.856
Sistem Aku Online	0.891	0.900	0.925	0.755

Berdasarkan temuan yang disajikan pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa semua konstruksi memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan. Nilai *composite reliability* melebihi 0,70 yang dilambangkan dengan *rho\_* menandakan hal tersebut. Kriteria yang direkomendasikan untuk memenuhi 0,5 dan *AVE* diatas 0,50.

b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Penilaian model dalam melibatkan pemeriksaan hubungan antara konstruksi laten melalui pemeriksaan estimasi hasil koefisien parameter jalur dan signifikansi statistiknya. Evaluasi model struktural melibatkan pemanfaatan berbagai ukuran statistik. Langkah-

langkah ini termasuk R-Square, yang menilai kekuatan penjelas dari konstruk dependen. Selain itu, tes Stone-Geisser Q-Square digunakan untuk menentukan relevansi prediksi model. Selanjutnya dilakukan uji t untuk menguji signifikansi koefisien parameter jalur struktural.



Gambar 2  
Inner Model

Evaluasi model struktural melibatkan pemanfaatan R-Square sebagai ukuran untuk konstruk dependen. Evaluasi model menggunakan Partial Least Squares (PLS) dimulai dengan memeriksa nilai R-Square yang terkait dengan masing-masing variabel laten dependen. Interpretasi variabel yang dimaksud tetap konsisten dengan interpretasi yang biasa digunakan dalam analisis regresi. Nilai R-Square dapat digunakan untuk mengevaluasi dampak variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen, menentukan apakah mereka memiliki pengaruh yang signifikan. Tabel 2 termasuk hasil estimasi R-square melalui penggunaan SmartPLS.

Tabel 2  
Nilai R-Square

Variabel	R Square	Persentase
Kepuasan Masyarakat	0.866	86,6%
Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja	0.499	49,9%

Dalam menilai model melalui PLS bisa diperhatikan melalui *R-square* bagi masing-masing variabel laten dependen. Perolehan analisis data menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel kepuasan masyarakat didapatkan sebanyak 0,866 yang membuktikan bahwasanya determinasi variable turnover intention yang dapat dijelaskan variable sistem, layanan dan kepuasan masyarakat sebesar 86,6%.

c. Pegujian Hipotesis

Parameter yang diestimasi sangat penting karena menawarkan wawasan berharga tentang interaksi antara variabel yang sedang diselidiki. Kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi asosiasi adalah nilai numerik yang ada dalam bobot internal hasil keluaran. Dalam kerangka statistik PLS, evaluasi setiap hubungan dilakukan melalui pemanfaatan pendekatan pengujian berbasis simulasi. Dalam skenario khusus ini, teknik bootstrap diterapkan pada sampel. Pemanfaatan metodologi bootstrap dalam pengujian juga ditujukan untuk memitigasi masalah anomali data penelitian. Hasil pengujiannya nampak didalam table 3.

Tabel 3  
*Path Coefficients*

Path	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja -> Kepuasan Masyarakat	0.151	0.175	0.109	1.389	0.165
Sistem Aku Online -> Kepuasan Masyarakat	0.818	0.787	0.094	8.737	0.000
Sistem Aku Online -> Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja	0.707	0.678	0.149	4.741	0.000

1. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan hubungan Sistem Aku Online bagi Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja memperlihatkan nilai koefisien jalur sebanyak 0,707 melalui nilai *t-statistics* sebanyak 4,741. Nilai inipun melampaui t tabel (1,960). Karenanya bisa diambil simpulannya Sistem Aku Online mempunyai hubungan yang positif dan substansial untuk Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja. Mengartikan diterimanya Hipotesis 1.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua memberi bukti bahwasanya hubungan Sistem Aku Online bagi kepuasan masyarakat memperlihatkan nilai koefisien jalur sebanyak 0,818 melalui nilai *t-statistics* sebesar 8,737. Nilai inipun melampaui t tabel (1,960). Karenanya bisa diambil simpulan yakni Sistem Aku Online mempunyai hubungan yang positif dan substansial untuk kepuasan masyarakat. Mengartikan diterimanya Hipotesis 2.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga memberi bukti bahwasanya hubungan Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja bagi kepuasan masyarakat memperlihatkan hasil koefisien jalur sebanyak 0,51 melalui nilai *t-statistics* 1,165. Perolehan itupun kurang dari t tabel (1,960). Hasil inipun mengartikan Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja mempunyai hubungan yang memberikan pengaruhnya dengan tidak substansial bagi kepuasan masyarakat. Mengartikan diterimanya Hipotesis 3.

#### Pembahasan

1. Pengaruh sistem aku online bagi kepuasan masyarakat

Merujuk kepada hasil studi yang sudah dijelaskan bisa menunjukkan bahwasanya Sistem Aku Online terhadap kepuasan masyarakat, berpedoman kepada hasil analisis yang telah diuraikan yang sudah dijelaskan bisa dilihat bahwa pengaruh sistem Aku Online terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan dimana hasil analisis menunjukkan nilai koefisien jalur sebanyak 0,818 melalui hasil *t-statistics* sebesar 8,737. Nilai itupun melampaui t tabel (1,960), karenanya sistem Aku Online bagi kepuasan masyarakat menyumbang pengaruhnya dengan positif dan substansial, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mampu membuat peningkatan bagi kepuasan masyarakat melalui mengimplemnetasikan Sistem Aku Online untuk penerbitan administrasi kependudukan. Hal inipun senada dengan temuan Farida Jaspar (2015) dan Fandy Tjiptono (2012), dimana sistem Aku Online menyumbang pengaruhnya dengan substansial bagi kepuasan masyarakat. Merujuk kepada temuan sebelumnya dari Herlinawati (2021) dengan judul "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi JKN" hasil studinya membuktikan tingkat kepuasan masyarakat bagi pendaftaran online pada aplikasi JKN.

Karenanya diterimanya hipotesis.

## 2. Pengaruh Sistem Aku Online Terhadap Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan dapat menunjukkan bahwa sistem Aku Online terhadap layanan berbasis semangat Singa Ambara Raja. Berpedoman kepada hasil analisis yang sudah dijelaskan nampak bahwasanya hubungan variabel Sistem Aku Online dengan Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja membuktikan nilai koefisien jalur sebanyak 0,707 melalui perolehan *t-statistics* sebanyak 4,741. Hasil itupun melampaui *t* tabel (1,960). Mengartikan bahwasanya Sistem Aku Online mempunyai hubungan yang positif dan substansial bagi Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja. Dimana pengaruh sistem Aku Online terhadap Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mampu memberi pelayanan yang baik dan lincah dalam menyelesaikan dokumen kependudukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut A. Bahrudin (2022) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang" dengan demikian hipotesis ini diterima.

## 3. Pengaruh Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja bagi kepuasan masyarakat, berpedoman kepada hasil analisis yang dijelaskan bisa diperhatikan bahwasanya pengaruh Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja dengan kepuasan masyarakat membuktikan nilai koefisien jalur sebanyak 0,51 melalui hasil *t-statistics* sebanyak 1,165. Nilai itupun kurang dari *t* tabel (1,960). Dimana Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng belum terlaksanakan dengan keseluruhan, hal ini dikarenakan masyarakat lebih suka pelayanan *online* daripada datang ke kantor atau *offline*, sehingga pengaruh Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja berpengaruh namun tidak signifikan karena pelayanan online sudah menjadi kebijakan Pemerintah. Hal ini disebut *varsial*

## SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan dapat menunjukkan bahwa Sistem Aku Online terhadap kepuasan masyarakat, merujuk kepada hasil analisis yang sudah dijelaskan dilihat bahwa pengaruh sistem Aku Online terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan dimana hasil analisis menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,818 dengan nilai *t-statistics* sebesar 8,737. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960), maka disimpulkan sistem Aku Online terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan dapat menunjukkan bahwa sistem Aku Online terhadap layanan berbasis semangat Singa Ambara Raja.
2. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dijelaskan dapat dilihat bahwa bahwa hubungan variabel Sistem Aku Online dengan Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,707 dengan nilai *t-statistics* sebesar 4,741. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960). Maka disimpulkan sistem Aku Online terhadap layanan berbasis semangat Singa Ambara Raja berpengaruh positif signifikan.
3. Pengaruh Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil analisis yang dijelaskan dapat dilihat bahwa pengaruh Layanan Berbasis Semangat Singa Ambara Raja dengan kepuasan masyarakat menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,51 dengan nilai *t-statistics* sebesar 1,165. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,960). Didalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa hipotesis

## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>
- David, D. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA TRANSPORTASI ONLINE GRAB. *Agora*, 6(2), 95–100. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/7720>  
<https://baliexpress.jawapos.com/balinese/03/12/2020/makna-dan-kisah-mistis-dibangunnya-tugu-singa-ambara-raja/>

- Komitmen, D. A. N., & Di, O. (2022). *PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI MELALUI TEAM WORK DAN LEARNING ORGANIZATION DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. BANK BPD BALI CABANG SINGARAJA*.
- Kristiadi Putra, B. (2021). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST PADA KEPUASAN PELANGGAN (Survey pada pelanggan PLN Unit Layanan Pelanggan Karang pengguna Aplikasi PLN Mobile). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–229. <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/123>
- Nurdiani, S., Ade Safitri, R., & Riana, D. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem CPNS Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 16(1), 59–64.
- Polohoon, I. W., Rumate, V. A., & Engka, D. S. M. (2019). Pengaruh Pelayanan Sistem Pembayaran Online Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara). *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 19(10), 92–106 <https://doi.org/10.35794/jpekd.27976.19.10.20>
- Rahman, A. (2019). ANALISIS HUBUNGAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP ECUSTOMER SATISFACTION YANG DI MEDIASI OLEH CUSTOMER PERCEIVED VALUE (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Online Tokopedia). *Ayan*, 8(5), 55.
- Sasmita, Risa dkk (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Nasabah PT Asuransi Jiwasraya ( Persero),( Malang Regional Office) Jurnal Administrasi Bisnis Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Suniati, M. (2021). *Peran strategi internet marketing terhadap peningkatan minat donatur melalui kualitas pelayanan di masa pandemi covid 19 pada lksa widhya asih singaraja*.
- Syuhada, K. (2022). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Tjiptono, Fandy (2008:95) Strategi Pemasaran Mengenai Kualitas Pelayanan. Jogjakarta :Andi

- Tuarissa, M. S. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI PT.XYZ.*
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Python Cookbook*, 706. <http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=9781449340377>