



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 18-29

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

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

Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Website SI TeteH Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Karawang

Sofl Sophia^{1✉}, Ajat Sudrajat²

Program Studi Manajemen, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : sofisophiaa1@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penerapan internet telah merambat ke berbagai bidang, termasuk pemerintahan. Untuk mewujudkan tata kelola yang baik, pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat tidak melayani secara konvensional saja tetapi juga secara elektronik. E-service quality adalah kemampuan suatu pelayanan dalam memaksimalkan kinerja dan kualitas secara elektronik. DPMPTSP Kab. Karawang sudah mengimplementasikan e-service melalui website SI TETEHE agar masyarakat dapat melakukan pengajuan perizinan dengan mudah dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur pengaruh e-service quality terhadap kepuasan masyarakat pada penggunaan website SI TETEHE DPMPTSP Kab. Karawang. Penelitian menerapkan metode kuantitatif. Teknik sampling menggunakan purposive random sampling, dengan jumlah 100 responden. Data primer dari perolehan penyebaran kuesioner kemudian dianalisis dengan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini menghasilkan bahwa E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga disimpulkan apabila semakin baik E-Service Quality yang diberikan oleh DPMPTSP Kab. Karawang maka akan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

Abstract

The internet has been applied in various fields, including government. To create the good governance, the government not only provides conventional services but also e-services. E-service quality is the ability to maximize performance and service quality through electronic media. DPMPTSP Karawang has been implementing e-services through the SI TETEH website, so people can apply for permits easily and quickly. This research aims to know and measure the effect of e-service quality on public satisfaction in using SI TETEH website of DPMPTSP Karawang. This research applied quantitative method and used purposive random sampling, with 100 respondents. The primary data obtained from distributing the questionnaires and were analyzed using instrument tests, classical assumption tests, and simple linear regression analysis. It resulted that E-Service Quality has a significant effect on public satisfaction. In conclusion, the better the E-Service Quality provided by DPMPTSP Karawang then it will have a positive effect on public's satisfaction.

Keyword : *E-Service Quality, Public Satisfaction, Public Service*

PENDAHULUAN

Perkembangan internet yang semakin pesat membawa kemudahan bagi kehidupan manusia. Kemajuan internet menjadikan segala hal terasa mudah dan efisien. Segala aktivitas manusia secara bertahap mulai terintegrasi dengan internet. Interaksi yang sebelumnya hanya bisa dilakukan dengan bertatap muka, kini dapat dilakukan dari jarak jauh. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam surveinya mengemukakan adanya pertumbuhan signifikan pengguna internet pada periode 2019-2020 sebanyak 196,71 juta jiwa dari banyaknya populasi sebesar 266,91 juta jiwa. (Sudrajat & Drajat, 2021).

Penerapan internet saat ini telah merambat ke berbagai bidang, termasuk di bidang pemerintahan. Pemerintah diharapkan mampu beradaptasi dalam menghadapi perubahan sebagai dampak dari digitalisasi. Di era digitalisasi ini, berbagai inovasi dilakukan agar mencapai tujuan yang diharapkan, salah satunya dengan mengembangkan pelayanan publik berbasis online. Pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya yang diselenggarakan oleh negara untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan menjadi hak setiap warganya baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Dina et al., 2020). Pelayanan publik profesional memiliki ciri antara lain efektif, sederhana, jelas, transparan, keterbukaan, efisiensi, ketepatan, responsif, dan adaptif (Hendriyadi & Musnaini, 2021). Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan eGovernment menjelaskan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan

layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan eGovernment (Dina et al., 2020)

Maka dari itu, untuk mewujudkan tata kelola yang baik, pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat tidak melayani secara konvensional saja tetapi juga secara elektronik. Pelayanan berbasis elektronik inilah yang disebut sebagai E-Service. E-Service Quality diartikan sebagai kemampuan suatu pelayanan dalam memaksimalkan kinerja dan kualitas yang baik ketika melayani pelanggan secara elektronik (Juhria et al., 2021). Hendriyaldi & Musnaini (2021) memaparkan definisi E-Service Quality sebagai kemampuan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh organisasi atau pemerintah dengan memanfaatkan sarana internet (Hendriyaldi & Musnaini, 2021). E-Service Quality diartikan juga sebagai kualitas layanan elektronik yang mempertimbangkan tingkat efektifitas dan efisiensi *website* sebagai fasilitas kegiatan organisasi atau melayani masyarakat (Hendriyaldi & Musnaini, 2021). E-Service Quality umumnya berkaitan dengan penggunaan layanan sebelum dan sesudah pada *website* maupun aplikasi (Najib et al., 2022). Adanya e-service quality ditujukan agar pelanggan dapat dengan mudah mengakses kegiatan pelayanan. Dengan adanya pelayanan elektronik, masyarakat bisa mendapatkan hak pelayanan kapanpun dan dimanapun.

Sebagai bentuk komitmen dalam penyediaan pelayanan yang positif dan memuaskan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang sejak tahun 2019 mulai mengimplementasikan pelayanan elektronik atau e-service melalui *website* SI TETEH agar masyarakat dapat melakukan pengajuan perizinan dengan mudah dan cepat. SI TETEH adalah Sistem Informasi Tepat dalam pelaksanaan, Transparan dalam pelayanan, Efektif dalam proses, dan Handal dalam pengelolaan (DPMPTSP Kab. Karawang, 2019). Website Si Teteh dirancang dengan harapan masyarakat dapat memproses segala perizinan yang menjadi ruang lingkup DPMPTSP secara online tanpa harus berkunjung langsung ke kantor DPMPTSP Kab. Karawang sehingga proses pengajuan menjadi efektif dan efisien. Selain itu, sistem ini dirancang sebagai upaya melindungi pemohon dari pungutan liar atau jasa perantara calo, dengan begitu pemohon terhindar dari hal-hal merugikan (DPMPTSP Kab. Karawang, 2019).

Dengan kualitas pelayanan elektronik (e-service quality) yang maksimal maka akan memberi kepuasan kepada masyarakat dan memberi kesan positif pada benak masyarakat yang akhirnya berdampak langsung dalam meningkatkan citra instansi pemerintah terkait (Komara, 2013). Kepuasan masyarakat merupakan aspek utama yang perlu menjadi perhatian penyelenggara layanan karena dapat menentukan kesuksesan pelayanan publik. Kepuasan dipahami sebagai tingkatan perasaan penerima layanan berdasarkan performa

pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan harapannya (Lubis & Andayani, 2017). Jika yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat dapat dipenuhi, maka akan menimbulkan rasa puas pada Masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan Masyarakat memiliki peranan esensial dalam mewujudkan kepuasan bagi masyarakat juga membantu penyelenggara pelayanan mengatasi permasalahan yang dikeluhkan masyarakat (Dewi, 2019)

Beberapa penelitian hubungan e-service quality dengan kepuasan masyarakat telah dilakukan. Pada penelitian sebelumnya, Naufaldhia & Octavia (2018) menganalisis E-Government Service Quality dalam penggunaan Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian mengenai pengaruh e-service quality terhadap kepuasan masyarakat juga dilakukan oleh Dewi (2019) pada aplikasi SINGO di Kota Malang. Selain itu, Hendriyaldi & Musnaini (2021) pun dalam penelitiannya menganalisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat kota Jambi. Dari perolehan hasil penelitian-penelitian sebelumnya didapatkan bahwa e-service quality berhubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian dengan subjek dan *sampling* yang berbeda perlu dilakukan oleh peneliti. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh e-service quality terhadap kepuasan Masyarakat pada penggunaan *website* SI TETEH DPMPTSP Kab. Karawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menerapkan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang diteliti yaitu masyarakat Karawang. Pengambilan sampel menerapkan metode *non probability* yakni *purposive random sampling*. Sampel ditentukan atas pertimbangan tertentu, yakni pernah mengajukan permohonan izin melalui *website* SI TETEH minimal sekali dan berusia diatas 17 tahun. Pengukuran sampel dihitung berdasarkan rumus Lemeshow sebab total populasi tak terhingga.

Berdasarkan perhitungan rumus Lemeshow, didapatkan ukuran sampel minimal sebanyak 96 kemudian dibulatkan menjadi 100. Sehingga banyaknya ukuran sampel untuk penelitian adalah 100 Pemohon. Data penelitian bersumber pada data primer. Adapun metode untuk mengumpulkan data primer yaitu melalui kuesioner yang disebar secara langsung ke pemohon yang mengunjungi kantor DPMPTSP Kab. Karawang dan secara online melalui *google form*. Teknik pengukuran data penelitian menggunakan skala likert dengan skor tertinggi 5 untuk Sangat Setuju dan terendah 1 untuk Sangat Tidak Setuju. Data primer dari perolehan penyebaran kuesioner kemudian dianalisis menggunakan SPSS,

yang terdiri atas uji instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana. Hipotesis yang di uji pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

H1: Adanya pengaruh E-Service Quality (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berupa proses analisis 100 data responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Adapun lamanya pengumpulan data kuesioner yaitu kurang lebih satu bulan. Berikut disajikan tabel mengenai gambaran responden dalam penelitian ini.

Tabel 1. Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17-25 tahun	16	16%
26-35 tahun	52	52%
36-45 tahun	28	28%
>45 tahun	4	4%

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	56	56%
Laki-Laki	44	44%

Tabel 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Wirasaha	4	4%
Karyawan Swasta	26	26%
Pegawai Negeri	7	7%
Dokter	12	12%
Bidan	18	18%
Perawat	19	19%
Lainnya	14	14%

Tabel 4. Sumber Informasi SI TETEH

Sumber Informasi	Frekuensi	Persentase
Gopay		
Media Sosial	2	2%

Keluarga/Kerabat	20	20%
Tenaga Pendamping DPMPTSP Kab. Karawang	77	77%
Lainnya	1	1%

Tabel 5. Pengajuan Izin

Pengajuan Izin	Frekuensi	Persentase
Izin Praktik Dokter Umum/Spesialis	22	22%
Izin Praktik Perawat	19	19%
Izin Praktik Bidan	18	18%
Izin Kesehatan Lainnya	13	13%
Izin Penyelenggaraan Reklame	15	15%
Izin Lainnya	13	13%

Tujuan dilakukannya uji validitas yaitu memeriksa apakah indikator variabel yang digunakan dalam penelitian valid. Peneliti memeriksa validitas dengan mengamati nilai R hitung kemudian membandingkannya dengan R *product moment* (R tabel). Pada output SPSS, nilai R hitung disebut juga sebagai Pearson Correlation. Dengan jumlah sampel 100 dan taraf signifikan 5% didapatkan R tabel senilai 0,195. Berdasar pada hasil pengujian, dapat dijelaskan bahwa semua indikator dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai pearson correlation tiap indikator variabel melebihi nilai R tabel (R *product moment*) yaitu 0,195.

Tabel 6. Pengujian Validitas

Indikator	R hitung > 0,195	Keterangan
X.1	0,892	Valid
X.2	0,852	Valid
X.3	0,612	Valid
X.4	0,740	Valid
X.5	0,860	Valid
X.6	0,453	Valid
X.7	0,783	Valid
X.8	0,783	Valid

TOTAL X	1	Valid
Y.1	0,825	Valid
Y.2	0,833	Valid
Y.3	0,832	Valid
Total Y	1	Valid

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji keabsahan dari variabel. Pada penelitian ini, pelaksanaan uji reliabilitas memakai formula *cronbach alpha*. Apabila *cronbach alpha* bernilai lebih daripada 0,600 artinya variabel dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengukuran *cronbach alpha* menggunakan SPSS, diketahui nilai dari masing-masing variabel, yakni E-Service Quality 0,871 dan Kepuasan Masyarakat 0,773. Kedua nilai variabel tersebut lebih tinggi dari nilai Batasan yang ditetapkan yaitu 0,600. Maka dari itu, diambil kesimpulan bahwa variabel bebas yaitu E-Service Quality (X) dengan variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Batasan	Keterangan
E-Service Quality (X)	0,871	0,600	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,773		

Uji normalitas dilaksanakan dengan maksud memeriksa normal tidaknya distribusi nilai residual. Apabila nilai residual terdistribusi normal menandakan bahwa model regresi baik. Pada penelitian ini, uji normalitas dikerjakan dengan menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Level signifikansi 5% atau 0,05 digunakan sebagai parameter pengujian ini. Untuk dikatakan nilai residual terdistribusi normal, maka nilai signifikansi dari hasil pengujian harus melebihi 0,05. Maka berdasarkan hasil pengujian bisa ditarik kesimpulan bahwa model regresi terdistribusi normal.

Tabel 8. Pengujian Normalitas

Uji K.S	Batasan	Keterangan
0,195	0,05	Terdistribusi Normal

Peneliti melakukan uji multikolinearitas dengan tujuan memastikan tidak adanya korelasi antara variabel bebas yang diteliti. Pada pengujian multikolinearitas, yang menjadi

fokus pengamatan adalah nilai VIF dan *tolerance*. Sebaiknya model regresi tidak mengalami multikolinearitas yang ditandai oleh nilai VIF lebih rendah dari 10 dengan angka *tolerance* melebihi 0,10. Jika melihat hasil dari tes multikolinearitas, bisa ditarik simpulan bahwa data tidak mengalami permasalahan multikolinearitas. Dengan begitu model regresi dapat dikatakan baik.

Tabel 9. Pengujian Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
E-Service Quality	1	1	Tidak terdapat masalah multikolinearitas

Maksud dilakukannya uji heteroskedastisitas adalah untuk memeriksa apakah variansi nilai residual satu ke pengamatan lain berbeda. Sebaiknya model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas atau disebut sebagai homoskedastisitas. Dalam melakukan tes heteroskedastisitas, peneliti menerapkan metode uji Glejser dengan bantuan SPSS. Variabel yang nilai signifikansinya melebihi 0,05 dikatakan homoskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan uji Glejser, peneliti menyimpulkan bahwa tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas pada variabel bebas, baik persepsi kebermanfaatan maupun persepsi kemudahan. Hal tersebut dikarenakan nilai signifikansi dari tiap variabel melebihi 0,05.

Tabel 10. Pengujian Heteroskedastisitas

Variabel	T	Sig.	Keterangan
E-Service Quality	1.546	0,142	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk memeriksa terjadinya hubungan timbal balik antara periode satu dan sebelum periode tersebut. Jika tidak terjadi auto korelasi model tersebut dapat dikatakan baik. Hal tersebut bisa dilihat dari nilai *durbin watson* (DW) kemudian membandingkannya dengan nilai *durbin watson* hitung. Nilai *dubin watson* (DW) besarnya harus melebihi DU (*durbin watson upper*) dan lebih rendah dari 4-DU. Dilihat dari hasil pengujian, didapatkan nilai DW yaitu 2,180. Untuk jumlah sampel 100 dengan 1 variabel independen mempunyai nilai *durbin watson upper* (DU) 1,694, dengan begitu maka nilai 4-DU adalah 2,306. Kesimpulan yang dapat ditarik dari pengujian tersebut adalah tidak terjadi autokorelasi pada model, dikarenakan nilai *durbin watson* memenuhi syarat melebihi DU dan lebih rendah dari 4-DU, $1,694 < 2,180 < 2,306$.

Tabel 11. Pengujian Autokorelasi

Durbin Watson	DU	4-DU	Keterangan
2,180	1,694	2,306	Tidak terdapat autokorelasi

Pengujian T dimaksudkan untuk memeriksa adanya pengaruh diantara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam pengujian T, yang diamati adalah nilai signifikansi dari variabel. Variabel independen memberikan pengaruh pada variabel dependen apabila signifikansi bernilai dibawah 0,05. Dari tabel hasil pengujian, variable E-Service Quality bernilai <0,001 yang mana nilainya rendah dibanding 0,05. Peneliti bisa menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh E-Service Quality (X) pada Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis diterima.

Tabel 12. Pengujian T

Variabel	T	Sig.	Keterangan
E-Service Quality	4,072	<0,001	Hipotesis diterima

Pengujian koefisien determinasi atau R Square dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas atau E-Service Quality terhadap variabel terikat atau Kepuasan Masyarakat. Dari pengujian, dihasilkan nilai R Square yaitu 0,509. Sehingga diartikan bahwa E-Service Quality memberi kontribusi pengaruh sebesar 50,9% terhadap Kepuasan Masyarakat. Adapun sisanya sebesar 49,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Tabel 13. Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square	Keterangan
E-Service Quality	0,713	0,509	Memengaruhi variabel Y sebesar 50,9%

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan aspek penting sehingga perlu menjadi perhatian utama bagi tiap organisasi khususnya di bidang pemerintahan. Perasaan puas akan muncul jika masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Jika masyarakat puas atas layanan yang didapatkan maka akan meningkatkan loyalitas terhadap penyedia pelayanan. Lebih jauh lagi, masyarakat akan memberi referensi baik kepada keluarga, kerabat, atau orang lainnya. Sebaliknya bilamana Masyarakat merasa tidak puas, maka akan menimbulkan dampak negative pada instansi terkait dan pada akhirnya dapat membuat citra instansi pemerintah menjadi buruk. Maka

dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh e-service quality terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan Instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan pengujian dengan bantuan SPSS menggunakan *product moment* dan formula *cronbach alpha*. Dalam melaksanakan analisis regresi linear sederhana, peneliti telah melakukan lebih dulu pengujian asumsi klasik dengan maksud memastikan tidak adanya masalah asumsi klasik. Dari analisis regresi linear sederhana, diperoleh hipotesis yang sebelumnya diajukan diterima. Dengan begitu ada kesesuaian hasil penelitian dengan penelitian-penelitian sebelumnya oleh Naufaldhia & Octavia (2018), Dewi (2019), dan Hendriyaldi & Musnaini (2021).

Hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang, menunjukkan bahwa E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Website SI TETEH sebagai produk e-service DPMPTSP Kab. Karawang memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat sebesar 50,9%. Dengan kata lain, tingkat kepuasan Masyarakat terhadap DPMPTSP Kab. Karawang setengahnya dipengaruhi oleh e-service quality. Sementara itu sebanyak 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Maka dapat dikemukakan bahwa semakin baik kualitas e-service yang ditawarkan, kepuasan masyarakat akan meningkat pula. Performa organisasi tidak hanya diukur dengan kinerja teknis melainkan juga dengan kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kab. Karawang. Oleh karena itu, DPMPTSP Kabupaten Karawang sebagai organisasi perangkat daerah dan pelayan publik tentunya perlu memprioritaskan e-service quality dalam rangka dalam mengembangkan sistem pelayanan yang tanggap, efektif, dan efisien sehingga dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini, secara praktikal mengimplikasikan penyediaan informasi yang dapat dijadikan acuan bagi DPMPTSP Kab. Karawang untuk mengembangkan inovasi dan strategi untuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Adapun implikasi teoretis dari hasil penelitian ini yakni dapat dipergunakan sebagai bahan pengkajian teori untuk penelitian kedepan.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian, pengajuan hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Dengan demikian, dapat diambil simpulan bahwa E-Service Quality secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang maka akan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat. Peneliti

menyarankan agar DPMPTSP Kab. Karawang terus berinovasi dan mengembangkan website SI TETEH seperti penambahan fitur baru, misalnya fitur revisi. Sehingga saat pengajuan ditolak, pemohon tidak perlu mengunggah ulang semua berkas, tetapi hanya berkas-berkas yang perlu diperbaiki saja. Dengan demikian proses permohonan izin menjadi lebih efisien. Adapun terdapat keterbatasan yang peneliti sadari dalam penelitian ini yang hanya berfokus pada satu variabel bebas, yaitu e-service quality. Oleh karenanya, untuk peneliti selanjutnya disarankan agar penelitian dikembangkan dengan menginput variabel-variabel lain yang mendukung penelitian. Sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, I. (2019). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Aplikasi Singo (Survei pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)*. [http://repository.ub.ac.id/id/eprint/172582/1/INTANIA KUMALA DEWI 155030100111025 %282%29.pdf](http://repository.ub.ac.id/id/eprint/172582/1/INTANIA_KUMALA_DEWI_155030100111025_%282%29.pdf)
- Dina, Heri, & Windasari, H. (2020). E-SERVICE QUALITY SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PADA KECAMATAN KIARACONDONG). *Jurnal Ilmiah "Neo Politea" FISIP Universitas Al-Ghifari*, 1(2).
- DPMPTSP Kab. Karawang. (2019). *SI TETEH*. Perizinan. <https://dpmptsp.karawangkab.go.id/perizinan>
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA JAMBI. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 10(01), 87–98.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Komara, A. T. (2013). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA PADA E-LOYALTY PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 7(2), 105–115.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Najib, R. G., Dewi, R. S., & Suryoko, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN E-

SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN LAZADA DI SEMARANG). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 347–358.

Naufaldhia, M., & Octavia, D. (2018). Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah (Electronic Government Serv.Qual) Pada Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. *E- Proceeding of Management*, 5(1), 1–10.

Sudrajat, N. N., & Drajat, M. S. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(2), 576–579.