

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat
Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi
SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Sains (M.Si)
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya**



**SISKA DELLA SEPTIANA
07012682125018**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)

Nama Mahasiswa : SISKI DELLA SEPTIANA

NIM : 07012682125018

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Menyetujui,



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S., M.M

Pembimbing Pertama



Prof. Dr. Hj. Sriati, M.S.

Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Adminisrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 19660122 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)



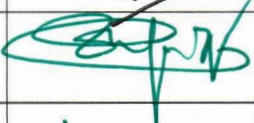

Nama Mahasiswa : Siska Della Septiana

NIM : 07012682125018


Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik / Otonomi Daerah


Tanggal Ujian : 12 November 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Prof. Slamet Widodo, MS., MM	Ketua	
2	Prof. Dr. Sriati, M.S.	Sekretaris	
3	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Anggota	
4	Dr. Andries Lionardo, M.Si	Anggota	
5	Dr. Atrika Iriani, M.Si	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

Palembang,
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siska Della Septiana
NIM : 07012682125018
Tempat / Tanggal lahir : Palembang, 9 September 1995
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 12 November 2024

Yang Menyatakan,



Siska Della Septiana
07012682125018

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Siska Della Septiana**
NIM : **07012682125018**
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : 12 November 2024
Yang Menyatakan,



Siska Della Septiana
07012682125018

ABSTRACT

Public satisfaction is a real measure of the performance of the public bureaucracy. However, this is not easy because the point of view of the best service between the government and the community is different. Satisfaction will be achieved if the real service received can exceed what they expect. By looking at the increasingly high environmental demands on service quality, efforts are needed to improve service quality by comparing the expected service with the service felt by the community. In order to meet citizen satisfaction, the Seberang Ulu Dua District Office must be able to identify factors that affect customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of service quality and the use of technology on public satisfaction in processing letters of transfer and recognition of land rights at the Seberang Ulu Dua District Office. Along with the Presidential Instruction Number 3 of 2003 concerning the development of e-government, the government is required to improve the quality of public services through the application of technology and system standardization. Nevertheless, public services in Indonesia still face various challenges related to quality and community satisfaction. Therefore, this study uses quantitative methods with questionnaire distribution techniques to people who take care of land documents to determine the effect of service quality and the use of the SIPENHAKU application on community satisfaction. The collected data were analyzed using SEM-PLS to identify the relationship between variables in this study. The results showed that service quality has a significant effect on community satisfaction, with clear service procedures and affordable time standards. However, the use of the SIPENHAKU application is not proven to have a significant effect on community satisfaction, because people feel that they have not felt direct benefits related to the security and completeness of data in the application. This research is expected to provide recommendations for improving service quality and implementing more effective technology in government institutions.

Keywords: service quality, technology, SIPENHAKU application, public satisfaction, e-government, SEM-PLS.

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur yang nyata atas kinerja birokrasi publik. Namun hal tersebut tidak mudah disebabkan karena sudut pandang pelayanan terbaik antara pemerintah dengan masyarakat memiliki perbedaan. Kepuasan akan dicapai jika layanan yang nyata diterima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam rangka memenuhi kepuasan warga, Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Seiring dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government*, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi dan standarisasi sistem. Meskipun demikian, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan terkait kualitas dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik distribusi kuisioner kepada masyarakat yang mengurus surat pertanahan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan aplikasi SIPENHAKU terhadap kepuasan masyarakat. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan prosedur pelayanan yang jelas dan standar waktu yang terjangkau. Namun, penggunaan aplikasi SIPENHAKU tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena masyarakat merasa belum merasakan manfaat langsung terkait keamanan dan kelengkapan data dalam aplikasi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan teknologi yang lebih efektif di instansi pemerintah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, teknologi, aplikasi SIPENHAKU, kepuasan masyarakat, *e-government*, SEM-PLS.

SUMMARY

Analysis of Public Service Quality and Technology Acceptance on Public Satisfaction (Study: Services for Making Land Transfer and Recognition Letters with the SIPENHAKU Application at Kecamatan Seberang Ulu Dua Office)

Scientific writing in the form of a thesis, August 2024

Siska Della Septiana, mentored by Slamet Widodo dan Sriati

xvii + 80 pages, 23 tables, 10 pictures, 6 attachments

In accordance with the Presidential Instruction of the Republic of Indonesia Number 3 of 2003 concerning national policies and strategies for the development of e-government which states that in developing computerization, management systems, work processes, as well as website development and standardization, the government must utilize the expertise and specialization that has developed. Public services in Indonesia are still a problem today because the services provided by related agencies to the public are often considered not good and satisfying. The greater the public demand for quality services, all government organizations and their staff are required to make improvements in various service sectors. This effort is shown by various efforts to improve the quality of service and the service capabilities of government officials to be more professional, effective and efficient in accordance with community expectations.

This study aims to analyze the effect of service quality and the use of technology on community satisfaction in processing letters of transfer and recognition of land rights at the Seberang Ulu Dua District Office. In this study, the type of research uses quantitative research methods, distributing questionnaires to people who have the need for land management letters regarding service quality and technology acceptance on community satisfaction at the Seberang Ulu Dua District Office. The data that has been collected will then be calculated with the SEM-PLS analysis tool as a statistical tool to find information about the influence between variables in this study.

The results of this study indicate that service quality has an effect on community satisfaction because the results show that the Seberang Ulu Dua Subdistrict Office provides convenience in service procedures and the standard service schedule time is set in writing in accordance with the completion time of the land management letter that the community submits and technology acceptance has no effect on community satisfaction because the results show that the community feels that there is no direct benefit from using the SIPENHAKU application related to ensuring the security and completeness of data in the SIPENHAKU application.

Keywords: service quality, technology, SIPENHAKU application, public satisfaction, e-government, SEM-PLS.

References: 43 (1995-2022)

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)

Karya Tulis ilmiah berupa Tesis, Agustus 2024

Siska Della Septiana, dibimbing oleh Slamet Widodo dan Sriati

xvii + 80 halaman, 23 tabel, 10 gambar, 6 lampiran

Sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang menyatakan dalam mengembangkan komputersisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang. Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan. Semakin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas maka pada seluruh organisasi pemerintah beserta jajarannya dituntut untuk melakukan pembenahan dalam berbagai sektor pelayanan. Usaha itu ditunjukkan dengan berbagai usaha peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pelayanan dari aparatur pemerintah agar lebih profesional, efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Dalam penelitian ini, jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif, disebarkannya kuisioner kepada masyarakat yang memiliki keperluan surat kepengurusan pertanahan mengenai kualitas pelayanan dan *technology acceptance* terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Data yang telah terkumpul kemudian akan dihitung dengan alat analisis SEM-PLS sebagai alat bantu statistik untuk mencari informasi mengenai pengaruh antar variabel dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan dan standar waktu jadwal pelayanan yang ditetapkan secara tertulis sesuai dengan waktu penyelesaian kepengurusan surat pertanahan yang masyarakat ajukan dan *technology acceptance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa belum adanya manfaat secara langsung dengan adanya penggunaan aplikasi SIPENHAKU terkait terjaminnya keamanan dan kelengkapan data pada aplikasi SIPENHAKU.

Kata kunci: kualitas pelayanan, teknologi, aplikasi SIPENHAKU, kepuasan masyarakat, *e-government*, SEM-PLS.

Kepustakaan: 43 (1995-2022)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmat-Nya kepada saya sehingga penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)” akhirnya dapat terselesaikan. Tujuan penyusunan tesis ini adalah sebagai prasyarat untuk mendapat gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Adapun penullis sangat berterima kasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S., M.M, selaku pembimbing I dan Ibu Prof. Dr. Sriati, M.S., selaku pembimbing II atas segala arahan, dukungan moril, saran dan bimbingannya kepada penulis agar dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan guna kelancaran perkuliahan ini. Oleh karena itu, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
4. Kepada pihak Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua yang memberikan kritik dan saran yang sangat membantu demi kelancaran penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen penguji yang menyempatkan hadir dan memberikan saran perbaikan guna kesempurnaan tesis ini
6. Seluruh dosen pengajar di Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang banyak memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Mbak Mareta, Mbak Arie dan Mbak Fitri selaku Staf Administrasi di Program Studi Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu kelancaran

selama proses perkuliahan hingga penyelesaian studi.

8. Keluarga tercinta dan terkasih yang telah memberikan motivasi, doa dan restu serta semangat bagi penulis selama menjalani pendidikan.
9. Rekan seperjuangan mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya Angkatan 2021 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menjalani tahapan masa studi ini.

Dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan dan memperbaiki pembuatan tesis pada waktu mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Palembang, Januari 2025

Penulis,

Siska Della Septiana

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Pelayanan Publik	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	14
2.1.4 <i>E-Government</i>	16
2.1.5 <i>Technology Acceptance</i> (Penerimaan Pengguna)	17
2.1.6 Inovasi Pelayanan dengan Aplikasi SIPENHAKU	20
2.1.7 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	21
2.1.8 Hubungan <i>Technology Acceptance</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.3.1 Hipotesis	28
BAB III	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Teknik Pengambilan Data	30

3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	31
3.4.1 Variabel Bebas/Independen	31
3.4.2 Variabel Terikat/Dependen.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV	37
4.1 Gambaran Umum Kota Palembang.....	37
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Seberang Ulu Dua.....	39
4.3 Visi dan Misi Kecamatan Seberang Ulu Dua.....	40
4.4 Tujuan dan sasaran Kecamatan Seberang Ulu Dua	41
BAB V.....	42
5.1 Analisa Data	42
5.1.1 Deskripsi Responden	42
5.1.2 Deskripsi Variabel	43
5.1.3 Hasil Analisis Data	49
5.2 Pembahasan	55
BAB VI.....	43
6.1 Kesimpulan.....	43
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
Lampiran 1. Kuisoner.....	66
Lampiran 2. Tabel Jawaban Responden.....	69
Lampiran 3. Olah data menggunakan aplikasi SMART-PLS	72
Lampiran 4. Surat Keputusan Pelaksana Inovasi Aplikasi SIPENHAKU.....	74
Lampiran 5. Lembar Bimbingan	78
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendataan Sebelum Aplikasi	5
Gambar 1.2 Pendataan Setelah Aplikasi	8
Gambar 2.1 Model Pelayanan	12
Gambar 2.2 Technology Acceptance Model (TAM)	18
Gambar 2.3 Tampilan Aplikasi SIPENHAKU	21
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 5.1 Uji Validitas Konvergen 1	48
Gambar 5.2 Uji Validitas Konvergen 2	49
Gambar 5.3 Uji Hipotesis	53
Gambar 5.4 Checklist kelengkapan dokumen.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Surat Pertanahan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua.....	5
Tabel 1.2 Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Seberang Ulu Dua tahun 2018-2019	5
Tabel 1.3 Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Seberang Ulu Dua tahun 2023	9
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang.....	37
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Seberang Ulu Dua Tahun 2021.....	38
Tabel 4.3 Tujuan-Strategi Kecamatan Seberang Ulu Dua.....	39
Tabel 5.1 Persentase data jenis kelamin responden	40
Tabel 5.2 Persentase tingkat pendidikan responden	40
Tabel 5.3 Persentase jenis pekerjaan responden	40
Tabel 5.4 Frekuensi jawaban responden pernyataan variabel kualitas pelayanan	41
Tabel 5.5 Frekuensi jawaban responden pernyataan variabel <i>technology acceptance</i>	44
Tabel 5.6 Frekuensi jawaban responden pernyataan variabel kepuasan masyarakat	46
Tabel 5.7 <i>Outer Loading</i>	48
Tabel 5.8 <i>Outer Loading</i> kedua	49
Tabel 5.9 <i>Average Variance Extracted</i>	50
Tabel 5.10 <i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 5.11 <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 5.12 Nilai <i>R Square (R²)</i>	52
Tabel 5.13 <i>Path Coefficients</i>	52
Tabel 5.14 Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner.....	66
Lampiran 2. Tabel Jawaban Responden.....	69
Lampiran 3. Olah data menggunakan aplikasi SMART-PLS	72
Lampiran 4. Surat Keputusan Pelaksana Inovasi	74
Lampiran 5. Lembar Bimbingan	78
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era teknologi yang semakin berkembang pesat seperti sekarang ini, kebutuhan akan suatu sistem komputerisasi mencakup kesegala bidang. Salah satunya di bidang pemerintahan, beberapa tahun terakhir ini pemerintah telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berbagai aktifitasnya, diantaranya dalam mempermudah kinerja pegawai dengan adanya komputer. Sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang menyatakan dalam mengembangkan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah yang terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur optimalisasi terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang mengacu Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait kepada publikseringkali dianggap belum baik dan memuaskan. Pada penelian oleh Ahmadi dan Juliansa (2019) ditemukan proses pelayanan administrasi publik didesa Musi Rawas dilakukan berdasarkan kunjungan yang dilakukan masyarakat ke kantor desa, kemudian pendataan dan mencatat keperluan masyarakat terhadap layanan administrasi yang

masih manual sehingga dari proses tersebut membutuhkan waktu dan biaya. Adapula penelitian dari Agustina et al. (2019) yang menunjukkan permasalahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan latar belakang bahwa sebagian masyarakat di Kecamatan Muara Muntai ditemukan bahwa hal-hal yang membuat mereka merasa kurang puas dengan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara, diantaranya adalah masih adanya ketidaktepatan waktu dalam pembuatan, waktu pelayanan yang relatif lama, dan tidak adanya kepastian penyelesaian E-KTP. Disamping itu sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti jaringan online yang sering sekali mengalami gangguan, menyebabkan lambatnya proses perekaman data untuk pembuatan E-KTP.

Guna mewujudkan peningkatan fungsi pelayanan itu maka harus terjadi pergeseran pemikiran dari para birokrat khususnya dalam hal pemberian pelayanan pada publik. Kinerja birokrasi publik harus diarahkan pada bagaimana menciptakan dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi publik. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur yang nyata atas kinerja birokrasi publik. Namun demikian untuk melakukan hal itu tidaklah mudah. Hal ini disebabkan karena sudut pandang pelayanan terbaik antara pemerintah dengan masyarakat memiliki perbedaan. Apa yang dianggap terbaik menurut pemerintah adalah sudah dibakukan yaitu dalam standar pelayanan prima, sementara terbaik menurut masyarakat mempunyai ukuran tersendiri, dimana pelayanan dikatakan terbaik jika memenuhi rasa puas mereka. Kepuasan akan dicapai jika layanan yang nyata diterima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini dikeluarkan sebagai upaya pemerintah dalam mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas. Tugas pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Semakin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas maka pada seluruh organisasi pemerintah beserta jajarannya dituntut untuk melakukan pembenahan dalam berbagai sektor pelayanan. Usaha itu ditunjukkan dengan berbagai usaha peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pelayanan dari aparatur pemerintah agar lebih professional, efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu diantaranya adalah melalui penerapan prinsip pelayanan prima. Variasi pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya. Penelitian dari Nurkholis, et al. (2021) menemukan proses konvensional yang saat ini berjalan di Kabupaten Sukarame hanya menggunakan *Microsoft Office* untuk penyimpanan datanya sehingga tidak dapat diakses oleh masyarakat secara *real-time*. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan suatu sistem yang dapat membantu manajemen pelayanan publik untuk mengelola data kependudukan, pengaduan masyarakat, dan surat pelayanan. Ini dipandang penting karena pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat masyarakat ada saja setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. Di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu pemerintah Kecamatan yang dipimpin oleh camat.

Salah satu Kecamatan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang melayani pembuatan surat pengoperan dan pengakuan tanah bagi masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu Dua. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam rangka memenuhi kepuasan warga, Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk selanjutnya membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang mengacu pada beberapa landasan hukum sebagai berikut:

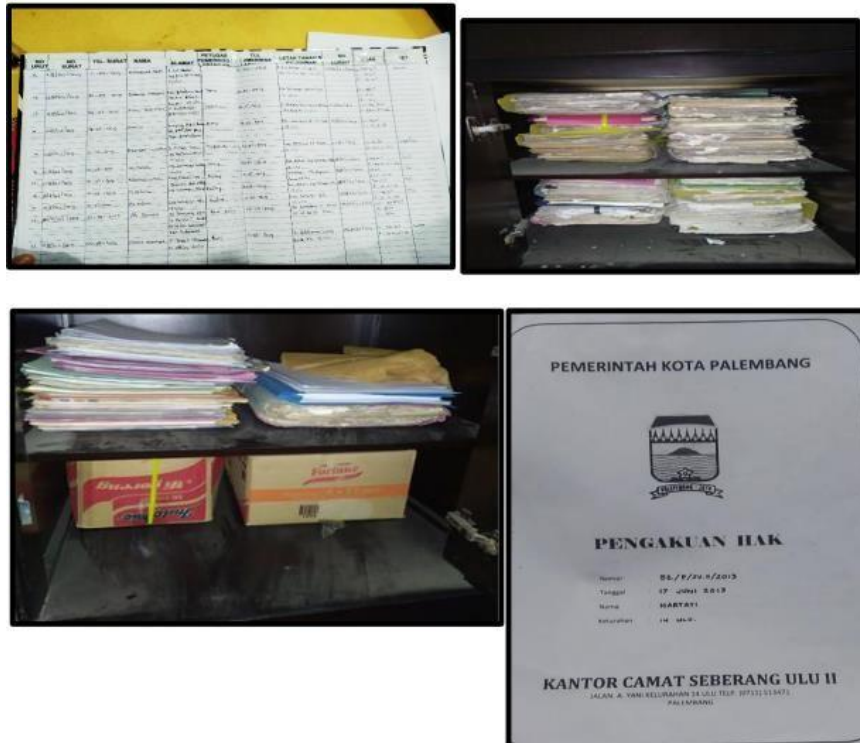
1. Perpres No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2. Peraturan Wali Kota Palembang No.15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik.
3. Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
4. Keputusan Wali Kota Palembang No.24 Tahun 2023 Tentang Inovasi Daerah

Permasalahannya adalah selama ini beberapa ukuran kinerja pelayanan seperti kepuasan pelanggan, responsibilitas, akuntabilitas, dan sebagainya belum sepenuhnya bisa dilakukan dengan baik. Pada kurun waktu tahun 2018 hingga 2020, Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua masih melakukan pengarsipan data surat pertanahan secara manual dan sering menjadi kendala dalam pekerjaan pegawai dalam melayani warga yang datang memerlukan data surat pertanahan. Banyak kendala seperti, binder tahunan yang sulit ditemukan, tinta pada kertas yang mungkin memudar dimakan waktu, maupun ruang penyimpanan yang terbatas. Ini berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan warga untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Berikut data surat pertanahan pada Kecamatan Seberang Ulu Dua:

Tabel 1.1 Data Surat Pertanahan (Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua, 2022)

Jenis Surat	Tahun					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Surat Pengakuan Hak Tanah	155	40	21	77	145	40
Surat Pengoperan Hak Tanah	231	244	206	220	155	7

Sumber: Data Surat Pertanahan Kecamatan Seberang Ulu Dua (2022)



Gambar 1.1 Pendataan Sebelum Aplikasi (Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua, 2018)

Berikut pula ada data indeks kepuasan masyarakat sebanyak 30 responden yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Seberang Ulu Dua pada tahun 2018-2019 pada saat layanan pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah masih secara manual.

Tabel 1.2 Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Seberang Ulu Dua tahun 2018-2019

Unsur Pelayanan	Tingkat Kepuasan Masyarakat	
	Puas (dalam persen)	Kurang Puas (dalam persen)
Persyaratan	80	20
Prosedur	47	53
Waktu Pelayanan	44	56

Produk Layanan	54	46
Perilaku Pelaksana	50	50
Kompetensi Pelaksanaan	40	60
Penanganan pengaduan	35	65

Sumber: Survey Kepuasan Kecamatan Seberang Ulu Dua (2018-2019)

Berikut paparan yang menjadi permasalahan berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Seberang Ulu Dua pada 2018-2019 yang dimana masih menggunakan sistem pemrosesan surat pertanahan secara manual:

1. Belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia atau pegawai yang menangani langsung komputerisasi di Kecamatan Seberang Ulu Dua.

Dikarenakan pengadaan pegawai pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua dalam jabatan fungsional pranata komputer masih belum diutamakan. Untuk sekarang ini, bagian seksi pendataan menggunakan komputerisasi hanya dipegang oleh satu orang saja. Hal ini sedikit banyak dapat menyebabkan kesulitan dalam menerapkan komputerisasi yang digunakan dan sekaligus masukan yang seharusnya ada untuk mengembangkan aplikasi yang diperlukan karena tidak adanya pegawai yang sesuai dengan keahlian komputerisasi.

2. Belum optimalnya pengembangan atau peningkatan kualitas pegawai

Masih minimnya perhatian untuk melakukan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilan di era digitalisasi. Hal ini disebabkan terbatasnya anggaran yang dialokasikan bagi pengembangan pegawai, juga masalah-masalah lainnya terkait dengan komitmen untuk pengembangan pegawai.

3. Masih kurangnya kerjasama dan koordinasi dalam penerapan komputerisasi

Hal ini antara lain dikarenakan kurang berjalannya komunikasi yang baik dalam organisasi. Terkadang untuk pegawai yang kurang melek dan adaptasi dengan digitalisasi, lebih mengandalkan pelayanan publik secara manual. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian pelayanan publik kepada warga.

4. Masih kurangnya integritas, komitmen dan konsistensi para pegawai

Untuk perhitungan waktu pelayanan, masih kurang diperhatikan, pada jam layanan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua dimulai dari jam 8 pagi hingga 4 sore, namun tidak diinfokan secara detil untuk pelayanan kepengurusan surat pertanahan dimulai dan berakhir pada jam berapa. Terkadang membuat membludaknya permintaan di jam-jam tertentu yang menurut masyarakat jam yang tepat semisal setelah jam makan siang, karena masyarakat berpikir jika datang dari jam dimulai buka pelayanan, akan terpotong dengan masa jam istirahat siang. Sedangkan, masyarakat ada saja yang meninggalkan berkas yang belum lengkap untuk dititipkan dilengkapi, sehingga mengulur waktu antrian pelayanan untuk masyarakat lainnya.

Menurut PERMENPAN-RB Nomor 17 Tahun 2017, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi dari prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan adanya aturan pelayanan ini, maka dari itu, pada awal tahun 2020 guna menunjang urusan administrasi dalam melayani pembuatan surat pengoperan dan pengakuan tanah Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua membuat gebrakan baru yaitu, menciptakan Aplikasi SIPENHAKU untuk digitalisasi pengarsipan data surat pengoperan dan pengakuan tanah warga di Kecamatan Seberang Ulu Dua. Aplikasi SIPENHAKU bersifat lokal dimana penggunaannya memang ditujukan hanya untuk Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua dalam pendataan ruang lingkup daerah Seberang Ulu Dua.

The screenshot shows the 'FORM SURAT PENGOPERAN HAK TANAH' (Land Rights Registration Form) in the SIPENHAKU application. The form is divided into several sections:

- Top Section:** Includes fields for 'SILAHKAN PILIH TAHUN SURAT' (Select Year of Document) set to 2021, 'NOMOR URUT' (Serial Number), 'TANGGAL SURAT' (Document Date), and 'NOMOR SURAT' (Document Number).
- Middle Section:** Contains fields for 'PIHAK YANG MENGALIHKAN' (Transferor), 'PIHAK YANG PENERIMA' (Recipient), 'ALAMAT YANG MENERIMA' (Recipient Address), 'NO. ALAS SURAT' (Land Certificate Number), 'TANGGAL PEMERIKSAAN' (Inspection Date), 'PETUGAS PEMERIKSA' (Inspector), 'LETAK TANAH & BANGUNAN' (Land & Building Location), 'KELURAHAN' (Sub-district), 'LUAS / NO SPPT PBB' (Area / SPPT PBB No.), 'KETERANGAN' (Remarks), and 'LAMPIRAN' (Attachments).
- Bottom Section:** Features a 'Cari Data' (Search Data) section with a search box for 'NOMOR SURAT' and a table of data.

No	Tgl/2021	SMP/ID & SHAWA	BERKAS/DAIRI	Tgl/21	PIHAK YANG PENERIMA
29	3/12/2021	29/PH/SU.D/ MUHAMMAD ZULKARNAIN ZUL HANA	ISNIWATI ARIF	3/12/2021	BENI YULIUS
30	3/12/2021	30/PH/SU.D/ FACHRURROZEL	FADAK	3/12/2021	BENI YULIUS
31	3/10/2021	31/PH/SU.D/ H. R. HADI	HADININ SAGARA	3/10/2021	BENI YULIUS
32	3/10/2021	32/PH/SU.D/ MUHAMMAD ZULKARNAIN	BERITANGA	3/10/2021	BENI YULIUS
33	3/10/2021	33/PH/SU.D/ TIKH MAHMUNAH			

Gambar 1.2 Pendataan Setelah Aplikasi (Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua, 2020)

Penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi, sehingga faktor yang menentukan penerimaan dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi.

Penerapan sistem dapat diterima dan ditolak oleh dua faktor yaitu manfaat yang dirasakan dan kemudahan menggunakan sistem. Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) pertama kali diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. Model TAM bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sistem atau teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan hasil dari pengembangan TRA (*Theory of Reasoned Action*), yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein terlebih dahulu pada tahun 1980. TAM yaitu sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi sikap pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor, yaitu persepsi pemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), hal ini juga didukung oleh Komlan et al. (2019) yaitu menjelaskan bahwa TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi, dimana pemakai mengembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi.

Penulis melakukan prasurvei terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah di Kecamatan Seberang Ulu Dua setelah adanya penggunaan aplikasi SIPENHAKU dengan total sebanyak 40 orang untuk melihat respon terhadap kualitas pelayanan setelah digunakannya

aplikasi SIPENHAKU. Berikut ini adalah hasil dari prasurvei yang telah dilakukan oleh peneliti.

Tabel 1.3 Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Seberang Ulu Dua tahun 2023

Unsur Pelayanan	Tingkat Kepuasan Masyarakat (persen)	
	Puas	Kurang Puas
Persyaratan	96	4
Prosedur	96	4
Waktu Pelayanan	91	9
Produk Layanan	91	9
Perilaku Pelaksana	93	7
Kompetensi Pelaksanaan	91	8
Penanganan pengaduan	98	2

Sumber: olah data penulis (2023)

Dari penjelasan tersebut, penulis ingin meneliti seberapa besar kepuasan warga yang telah menggunakan penyedia jasa yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua terkhususnya pembuatan surat pengoperan dan pengakuan tanah. Maka dalam penelitian ini diambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan *Technology Acceptance* Terhadap Kepuasan Masyarakat, Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah Dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kecamatan Seberang Ulu Dua**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pada Kecamatan Seberang Ulu Dua berpengaruh pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah?
2. Apakah penggunaan teknologi berupa aplikasi SIPENHAKU pada pelayanan terpadu Kecamatan Seberang Ulu Dua berpengaruh pada kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi berupa aplikasi SIPENHAKU terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan surat pengoperan dan pengakuan hak tanah di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis:

Untuk pengembangan teori terkait pengadaan program dan pelayanan publik yang mengarah pada peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis:

Sebagai bahan pertimbangan bagi perbaikan dan pembaharuan pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua khususnya pelayanan pembuatan surat pengoperan dan pengakuan tanah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, IKS. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45-62.
DOI: 10.21831/efisiensi.v18i1.37275
- Agullah, A & Eyikorogha, Q. (2021). Maximizing E-Governance in Handling Work Related Stress on Service Delivery in the Covid-19 Era. *International Journal of Public Administration and Management Research(IJPAMR)*, 7(3), 50-64.
- Agustini, S. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Perencanaan, Anggaran, dan Pelaporan. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(1), 1–14. DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.30435>
- Agustina, R.A., Fitriyah, N. & Apriani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara*, 7(2), 9098-9108.
- Ahmadi. & Juliansa, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik Desa Berbasis WEB Responsive. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 10(1), 20-25.
- Akwu, A.U., Duke, A.E., & Inuaesiet, V.U. (2021). Impact of Information and Communication Technology (ICT) on the Development of Nigeria: A Critical Overview. *International Journal of Public Administration and Management Research* , 7(1), 61-67. DOI: 10.36758/ijpamr
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*. 3(1), 25-29.
- Awaludin, T., Banga, W., & Basri, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Jasa Kepabeanan dan Cukai, Kantor Bea Dan Cukai Kendari). *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(1), 72–81.
- Azwar, H. (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259267. DOI : 10.30998/sosioekons.v11i3.3629
- Damayanti, L.D., Suwena, K.R. & Haris, I.A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal*

Pendidikan Ekonomi Undiksha, 11(1), 21-32.

- Fahamsyah, D., Hatta, I., & Mahyuliansyah. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189-196.
- Firmansyah, A.C. & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gusriyal & Ajidin, A. (2022). Analisis Faktor – Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi). *EBISMEN: Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen*, 1(2), 46-59.
- Harisjati, RA. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *JDPL (Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal)*, 4(1), 15-26.
DOI: <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Larono, SR. (2020). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18-32
- Lestari, P.A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C.A., Cahyani, R.D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Meijer, A. (2019). Public Innovation Capacity: Developing and Testing a Self Assessment Survey Instrument. *International Journal of Public Administration*, 42(8), 617-627. DOI: 10.1080/01900692.2018.1498102.
- Nasrizal, N., Raid, N. & Yasmeardi, F. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitration dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, 8(2), 123-130.
- Ningtyas, D.I.S., & Sari, R.M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus UPTD Kesehatan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 4(2), 122–134.
- Novianti, K.D.P, Putri, N.K.W.L, Purnamayanti, I.A.G.W. (2021). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus: Sijalak Desa Pohsanten Kabupaten Jembrana Provinsi Bali).

INSERT: Information System and Emerging Technology Journal, 2(2),113-125.

- Nurkholis, A., Susanto, E.R. & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 5(1), 124-134.
- Riyadin. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41-50.
- Rosmika, E., Azulaidin & Chairunnisa, T.L.T. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 174–180. DOI:10.47065/ekuitas.v3i2.1117
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2(2), 56–65.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Subowo, H. (2020). Pengaruh Prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online XYZ. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79-92.
DOI:<http://dx.doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Susanto, E. & Jimad, N. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan E-Filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 5(1), 104-124.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Sulistyo, I.N. & Ediwidjojo, S.P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276-286.
- Supriyadi, E. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Proses Control (SPC) di PT. Surya Toto Indonesia, Tbk. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 1(1), 63–73.
- Saputra, F. S. (2021). Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction at the Small Bridge Health Center, Bengkulu Province. *Jurnal Emba Review*, 1(2).

DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v1i2>

Tangdiaga, Y.G., Chairunisa, F. & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 92-109.

Prasetyo, I. A., & Rukiyah, R. (2019). Literasi Informasi Pengendara Ojek Online (Go-Jek) Tembalang Semarang Saat Bertugas. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*.

Yulianti, F. & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin). *JEMG (Jurnal EcoMent Global)*, 3(2), 84-102.

Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang. Malang

Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 7th Edition*. New York: McGraw Hill Education..

Peraturan Perundangan

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik
PERMENPAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Perpres No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Wali Kota Palembang No.15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik.

Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Wali Kota Palembang No.24 Tahun 2023 Tentang Inovasi Daerah