

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN “AKU MANDIRI” PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN
ILIR MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Widia Permatasari

09031181823010

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

AGUSTUS 2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN “AKU MANDIRI” PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* MODIFIKASI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
studi di Program Studi Sistem Informasi

Oleh

Widia Permatasari 09031181823010

Palembang, Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP.197811172006042001

Pembimbing,

Ari Wedhasmara, M.TI

NIP. 197812112010121002

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Widia Permatasari
NIM : 09031181823010
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Layanan “Aku Mandiri” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 14 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralava, Agustus 2022



Widia Permatasari
NIM. 09031181823010

...

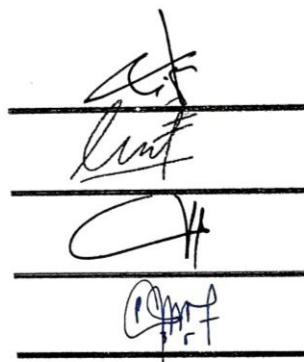
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 05 Agustus 2022
Nama : Widia Permatasari
NIM : 09031181823010
Judul : Pengukuran Kualitas Layanan “Aku Mandiri” pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan
Metode *E-govqual* Modifikasi

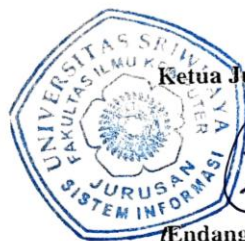
Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Ari Wedhasmara, M.TI.
2. Ketua Penguji : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
3. Penguji 1 : Apriansyah Putra, M.Kom.
4. Penguji 2 : Putri Eka Sevtiyuni, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Jangan mencemaskan sesuatu yang belum terjadi”

-widiapermatasari

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- ∞ **Diri sendiri**
- ∞ **Kedua orang tua tercinta**
- ∞ **Dosen pembimbing**
- ∞ **Saudara dan sahabat tersayang**
- ∞ **Teman – teman seperjuangan perkuliahan**
- ∞ **Almamater kebangganku Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa kita curahkan kepada Nabi junjungan kita, Nabi Muhammad Saw yang kita nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiamah. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun penulis berharap skripsi ini dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi penulis dalam mencapai gelar sarjana atau Strata 1 (S1) di jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengukuran Kualitas Layanan “Aku Mandiri” Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode *E-Govqual* Modifikasi”**, tentu banyak kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi. Baik saat pengambilan data atau lain sebagainya. Namun berkat bantuan serta doa dari berbagai pihak, kesulitan serta hambatan dapat penulis lalui dengan baik. Sebagai bentuk penghargaan, penulis memohon izin untuk menuangkan ungkapan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat ilmu kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Mama Yanti dan Papa Zailani, terima kasih telah menyayangi, mendidik serta

mendoakan penulis. Penulis selalu ingat perjuangan, kerja keras, dukungan serta pengorbanan yang telah Mama dan Papa lakukan selamaini. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk Mama dan Papa.

3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan solusi, masukan, saran, serta kritikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Dosen program studi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
7. Bapak/Ibu staff dan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, karena telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kak Yansah dan Kaka Kartini Saudara Kandung dan Saudara Ipar satu-satunya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bantuan baik moril maupun materil untuk penulis selama ini.
9. Sahabat sekaligus teman seperjuangan penulis sejak pertama kali penulis duduk dibangku perkuliahan, Miftahurrohmah Haque, Royan Dwi Saputra, Ariana Herawati, dan Japa Prazuhende yang selalu menemani, membantu, mendukung, mendengarkan keluh kesah serta memberi nasihat serta solusi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Dan teman dari Jurusan Sistem Informasi Reguler dan kelas Sistem Informasi B Reguler Angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Indralaya, Agustus 2022

Widia Permatasari
NIM. 09031181823010

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN “AKU MANDIRI” PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN
ILIR MENGGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL MODIFIKASI***

Oleh

Widia Permatasari
09031181823010

ABSTRAK

Layanan “Aku Mandiri” merupakan salah satu pelayanan yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, efektif dan akuntabel. Maka dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan menurun apabila pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Jika sebuah layanan yang diterima masyarakat buruk, pasti akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah selaku penyedia layanan. Akibatnya masyarakat akan menghindari urusan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Berdasarkan hal itu, maka dilakukan pengukuran kualitas layanan “Aku Mandiri” menggunakan metode *e-govqual* modifikasi yang merupakan metode pengembangan dari *e-govqual* dengan penambahan variabel keseluruhan (*user satisfactions*). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 383 responden, data diolah dan dianalisis dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji *convergency validity* menggunakan *outer loading* dan uji *discriminant validity* menggunakan *cross loading* untuk menentukan valid atau tidaknya kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan *composite reliability* dengan ketentuan dari nilai *cronbach alpha*, apabila dinilai valid dan reliabel maka dilakukan evaluasi *inner model* untuk mengetahui pengaruh hubungan antar konstruk dan menentukan hipotesis menggunakan *path coefficient*. Penelitian ini menemukan bahwa variabel *easy of use* dan variabel *trust* berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Adapun pada variabel *ease of use*, *trust*, *reliability*, *functionality of the interaction environment*, *content & appearance of information* dan *citizen support* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.

Kata Kunci : *E-Government*, *E-GovQual* Modifikasi, Kualitas Layanan.

**MEASUREMENT OF “AKU MANDIRI” SERVICE QUALITY AT THE
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF
OGAN ILIR DISTRICT USING MODIFICATION E-GOVQUAL
METHOD**

By

Widia Permatasari
09031181823010

ABSTRACT

The "Aku Mandiri" service is one of the services available at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. To realize a transparent, efficient, effective and accountable government. Then the measurement of service quality is carried out so that public trust is maintained. Public trust in the government will decrease if the government is not able to provide services in accordance with community expectations. If a service received by the community is bad, it will definitely create a negative image for the government as a service provider. As a result, people will avoid matters related to the government bureaucracy. Based on this, the measurement of the service quality of "Aku Mandiri" was carried out using the modified e-govqual method which is a development method of e-govqual with the addition of overall variables (user satisfactions). Data was collected by distributing questionnaires to 383 respondents, the data was processed and analyzed by testing the validity and reliability of the questionnaire. The convergence validity test uses outer loading and the discriminant validity test uses cross loading to determine whether the questionnaire is valid or not. Furthermore, a reliability test is carried out using composite reliability with the provisions of the Cronbach alpha value, if it is considered valid and reliable then an evaluation of the inner model is carried out to determine the effect of the relationship between constructs and determine the hypothesis using path coefficients. This study found that the easy of use variable and the trust variable had a significant effect on the user satisfaction variable. As for the variables of ease of use, trust, reliability, functionality of the interaction environment, content & appearance of information and citizen support, there is no significant effect on the user satisfaction variable.

Keywords: E-Government, Modification of E-GovQual, Service Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Ogan Ilir.....	6
2.2 Visi, Misi dan Motto Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir	7
2.3 Tugas dan Tanggung Jawab Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir	7
2.4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.....	8
2.5 Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau <i>E-goverment</i>	8
2.6 <i>E-govqual</i> Modifikasi	9
2.7 Layanan “Aku Mandiri” Ogan Ilir	11
2.8 Populasi Penelitian	12
2.9 Sampel Penelitian	12
2.10 Instrumen Penelitian.....	13
2.11 Skala Likert	13
2.12 Teknik Analisis Data	14
2.12.1 Evaluasi Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	14
2.12.2 Evaluasi Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	15

2.13	Pengujian Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		17
3.1	Tahapan Penelitian	17
3.2	Objek Penelitian	20
3.3	Jenis Penelitian	20
3.4	Hipotesis Penelitian	20
3.5	Metode Pengumpulan Data	22
3.5.1	Data Primer	22
3.5.2	Data Sekunder	24
3.6	Populasi dan Sampel	24
3.7	Sampel Penelitian	25
3.8	<i>Conten Validity</i>	26
3.9	<i>Pilot Tesing</i>	26
3.10	Analisis Data	26
BAB IV WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN		28
4.1.1	Hasil Perhitungan <i>Validity Content</i>	28
4.2	Hasil <i>Pilot Testing</i>	33
4.3	Distribusi Frekuensi Responden.....	36
4.3.1	Jenis Kelamin.....	37
4.3.2	Usia Responden	37
4.4	Analisis Data	38
4.4.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	38
4.4.2	Uji Validitas	39
4.4.3	Uji Reliabilitas	42
4.4.4	Evaluasi <i>Inner Model</i>	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN		52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Ogan Ilir	8
Gambar 2. 2 Konsep E-govqual.....	9
Gambar 2. 3 Konsep E-govqual Modifikasi	10
Gambar 3. 1 Alur penelitian	19
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian	21
Gambar 4. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden.....	37
Gambar 4. 3 Uji Outer Model.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Pengajuan pada Layanan “Aku Mandiri”	25
Tabel 4 1 Content Validity Index (CVI)	29
Tabel 4 2 Hasil Perbaikan Indikator Instrumen	30
Tabel 4 3 Validitas Pilot testing Convergency Validity pada Outer Loading	34
Tabel 4 4 Pilot testing bagian Discriminant Validity pada Cross Loading ...	35
Tabel 4 5 Reliabilitas Pilot Testing	36
Tabel 4 6 Nilai Outer Loading	39
Tabel 4 7 Keterangan Uji Outer Loading	40
Tabel 4 8 Nilai Cross Loading	41
Tabel 4 9 Nilai Composite Reliability	42
Tabel 4 10 Nilai R-Square	43
Tabel 4 11 Hasil Path Coefficient	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Tabel Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B: Tabel Validity Content.....	B-1
Lampiran C: Form Wawancara.....	C-1
Lampiran D: Hasil Pengecekan Software Ithenticate/Turnitin.....	D-1
Lampiran E Surat Pengantar Pengumpulan Data.....	E-1
Lampiran F: Surat Penerimaan Izin Pengumpulan Data.....	F-1
Lampiran G: Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan *e-government* di Indonesia merujuk pada Inpres Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yaitu penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas, penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih sehingga untuk meningkatkan pelayanan publik dan efisiensi dibutuhkan upaya pengembangan *e-government* (Inpres, 2003). Penerapan *e-government* dilaksanakan untuk menopang perubahan tata kelola pemerintahan agar memperkuat hubungan pada masyarakat melalui *website*, aplikasi, *e-mail*, dan *mobile computing* lainnya. Sejauh ini Instansi pemerintah sudah banyak menggunakan *e-government* (Ari, 2021).

Sosiawan (dalam Agustina, 2015) menyebutkan bahwa layanan *e-government* pada instansi pemerintah, khususnya Pemerintah Daerah, masih bersifat informatif dan kehumasan serta informasi yang disediakan juga masih bersifat interaktif. Laporan dari Kemendagri, 2012 (Silalahi et al., 2015), 9% *website* instansi pemerintah tidak dapat diakses yang mengindikasikan bahwa belum tercapainya tahap pertama dari pengembangan *e-government*. Tetapi secara keseluruhan, pelaksanaan *E-government* di Indonesia mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil survei *United Nations E-Government* pada tahun 2020, kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Indonesia menduduki peringkat

88 dari 193 negara (HUMAS MENPANRB, 2021).

Salah satu pelaksanaa *e-government* di Indonesia berdasarkan Inpres Republik Indonesia No.03 Tahun 2003 adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ogan Ilir. Ada dua (2) layanan aktif yang digunakan hingga saat ini oleh Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir, salah satu layanan tersebut adalah “Aku Mandiri” yang merupakan inovasi Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir yang sudah ada sejak Maret 2020 kemudian disahkan secara resmi oleh Gubernur Sumatera Selatan pada 25 Juni 2021 (Nadjib, 2021). Ada sepuluh produk layanan dokumen kependudukan yang ada pada layanan “Aku Mandiri”. Semua pengajuan layanan di “Aku Mandiri” dapat dilakukan langsung melalui *website* “Aku Mandiri”, kecuali perekaman E-KTP, pengambilan E-KTP dan KIA, serta legalisir dokumen non tanda tangan elektronik.

Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas layanan “Aku Mandiri” agar dapat diketahui seberapa optimal layanan tersebut. Namun, berdasarkan studi literatur yang telah penulis lakukan, kualitas layanan “Aku Mandiri” belum pernah diukur kualitas layanannya, sehingga belum diketahui tingkat optimalisasinya dalam memberikan kepuasan kepada pengguna (Septa et al., 2019). Maka penting dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Menurut Cheema (dalam Putra, 2017), kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan menurun apabila pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Jika sebuah layanan yang diterima masyarakat buruk, pasti akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah selaku penyedia layanan. Akibatnya masyarakat akan menghindari urusan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah (Suandi, 2019).

Karena penerapan *e-government* berupa *website*, maka penelitian ini menggunakan metode *e-govqual* dengan penambahan variabel *user satisfaction*. *E-govqual* adalah metode yang dipakai untuk mengetahui mutu layanan *website* pemerintah yang telah menerapkan *e-government* (Setiyorini, 2018). Metode tersebut dirasa cocok untuk mengukur kualitas layanan *website* karena dalam penelitian yang dilakukan Albar (dalam Wijaya, 2019), menunjukkan hasil bahwa model *E-govqual* valid dan relevan untuk konteks Pemerintah Indonesia. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal melalui *E-government*, Pemda Kabupaten (PEMDA) Ogan Ilir membutuhkan umpan balik dari masyarakat dengan cara melakukan analisis terhadap kualitas layanan “Aku Mandiri” dari sudut pandang pengguna akhir atau *end user*, yakni masyarakat. Karena pentingnya pengukuran ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Pengukuran Kualitas Layanan “Aku Mandiri” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode *E-Govqual* Modifikasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah pada penelitian ini dirumuskan menjadi:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan “Aku Mandiri” pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir menggunakan metode *E-govqual* modifikasi?
2. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan “Aku Mandiri” pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir setelah diukur menggunakan metode *E-govqual* modifikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan “Aku Mandiri” pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir menggunakan metode *E-govqual* modifikasi.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan “Aku Mandiri” pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir setelah diukur menggunakan metode *E-govqual* modifikasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, di antaranya

a. Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir sehingga penerapan *E-government* menjadi lebih baik setelah diukur menggunakan metode *e-govqual* modifikasi.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk peneliti lain yang ingin melakukan pengukuran kualitas layanan di bidang *E-government* dengan menggunakan metode *E-govqual*.

1.5 Batasan Masalah

1. Tempat penelitian di Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.
2. Objek penelitian yaitu *website* layanan “Aku Mandiri” pada Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.
3. Metode *e-govqual* modifikasi adalah metode yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan “Aku Mandiri”.
4. Responden penelitian adalah masyarakat Ogan Ilir yang pernah melakukan pengajuan menggunakan layanan “Aku Mandiri”.
5. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Ogan Ilir pada periode bulan Agustus 2021 hingga Januari 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (2015). Pemanfaatan Media Sosial untuk Implementasi E-Government. *Mediakom*, 13(September), 1–6.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 22 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2015-2019, Pub. L. No. 21 (2016). https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/556/t/peraturan+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+21+tahun+2016+tanggal+7+desember+2016
- Disdukcapil Ogan Ilir. (2021a). *Sejarah Disdukcapil Ogan Ilir*. Disdukcapil Kab.Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/sejarah>
- Disdukcapil Ogan Ilir. (2021b). *Struktur Organisasi Disdukcapil Ogan Ilir*. Disdukcapil Kab.Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/struktur-organisasi>
- Disdukcapil Ogan Ilir. (2021c). *Tugas dan Tanggung Jawab Disdukcapil Ogan Ilir*. Disdukcapil Kab.Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/tugas-dan-tanggung-jawab>
- HUMAS MENPANRB. (2021). *DGCC Berfokus Pembangunan Arsitektur SPBE*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PANRB). <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/dgcc-berfokus-pembangunan-arsitektur-spbe>
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.

<https://media.neliti.com/media/publications/134699-ID-analisis-deskriptif-dan-tabulasi-silang.pdf>

Nadjib, K. (2021). *LAUNCHING APLIKASI LAYANAN ONLINE “AKU MANDIRI” DINAS DUKCAPIL KABUPATEN OGAN ILIR*. Disdukcapil Kab.Ogan Ilir. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/launching-aplikasi-layanan-online-aku-mandiri-dinas-dukcapil-kabupaten-ogan-ilir>

Nisak Ruwah Ibnatur Husnul, S.Pd., M.Pd Eka Rima Prasetya, S.Pd., M.Pd Prima Sadewa, S.Pd., M.Pd Ajimat, S.Si., M. ., & Listiya Ike Purnomo, S.E., M. . (2019). *Statistik, deskriptive* (M. . Listiya Ike Purnomo, S.E. & Desain (eds.); Issue 1). Unpam Press Redaksi: https://doi.org/10.1007/978-3-662-48986-4_2900

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

INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG, (2003). https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003

Putra, M. A. R. (2017). Peningkatan Kepercayaan Publik Melalui Pemerintahan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 1–9.

Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>

Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-

- Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Setiyorini, A. (2018). Evaluasi Website dengan E-Govqual. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1), 77–153.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, 1(1), 10–16.
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=356188>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. <https://media.neliti.com/media/publications/134699-ID-analisis-deskriptif-dan-tabulasi-silang.pdf>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rieneka Cipta.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.

WIJAYA, D. J. (2019). *Analisis Kualitas Layanan E-government Menggunakan Metode E-govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Study Kasus: Badan Pusat Statistika)*. Univeristas Islam Negri Syarif Hidayatullah.

Zein, S., Yasyifa, L., Ghozi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 1–7.