

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG MENGGUNAKAN APLIKASI NAPIGO 2.2 DI RUTAN KELAS I LABUHAN DELI

Esternia Naibaho & Naniek Pangestuti
Politeknik Ilmu Pemasaryakatan
esternia.naibaho@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of the quality of electronic services on the satisfaction of the people who use the NapiGO 2.2 application at the Rutan Class I in Labuhan Deli. The method used in this research is quantitative which uses two types of data, namely primary data and secondary data. Primary data is obtained from the distribution of questionnaires and secondary data, namely journals, books and previous studies which are linear with research. The object used in this study is the community or family of prisoners who use the NapiGo 2.2 application at the Rutan Class I in Labuhan Deli. This study was conducted on 96 respondents with a total of 35 questionnaires used which were divided into 21 statements for the X variable and 14 statements for the Y variable. This study used data quality test methods, namely validity test, reliability test, normality test, simple linear regression test, determination test, and significance test using SPSS 22 software. Based on the analysis carried out, the results showed that the quality of electronic services had an effect on the satisfaction of the people who used the NapiGo 2.2 application at the Rutan Class I in Labuhan Deli, as evidenced by the results of the t test calculation (significance) it was found that the value of $t_{arithmetic} > t_{table}$ obtained was $8.031 > 1.985$ which means that the value of H_0 was rejected and H_a was accepted. Determination test obtained R Square of 40.7% or 0.407 which shows the large influence of the variable quality of electronic service as an independent variable on the variable of community satisfaction as the dependent variable while the remaining 59.3% is influenced by other factors not in this study.

Keywords : E-Service Quality, Community Satisfaction, Application

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi NapiGO 2.2 di Rutan Kelas I Labuhan Deli. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif yang menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer di dapat dari penyebaran kuesioner dan data Sekunder yaitu jurnal, buku dan penelitian terdahulu yang linear dengan penelitian. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat atau keluarga warga binaan pemsaryakatan yang menggunakan aplikasi NapiGo 2.2 di Rutan Kelas I Labuhan Deli. Penelitian ini dilakukan terhadap 96 responden dengan total kuesioner yang digunakan sebanyak 35 pernyataan yang terbagi 21 pernyataan untuk variabel X dan 14 pernyataan untuk variabel Y. Dalam penelitian ini

menggunakan metode uji kualitas data yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji regresi linear sederhana, uji determinasi, dan uji signifikansi dengan menggunakan software IBM SPSS 22. Berdasarkan analisis yang dilakukan memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepiasan masyarakat yang menggunakan aplikasi NapiGo 2.2 di Rutan Kelas I Labuhan Deli, yang dibuktikan melalui hasil perhitungan uji t (signifikansi) didapatkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel yang diperoleh sebesar $8,031 > 1,985$ yang dapat diartikan nilai H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian Determinasi diperoleh R Square sebesar 40,7 % atau 0,407 yang menunjukkan besar pengaruh variabel kualitas layanan elektronik sebagai variabel bebas terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat sedangkan 59,3 % sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini

Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Masyarakat, Aplikasi

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi sangat melesat dan semakin canggih. Banyaknya inovasi yang berdatangan dari instansi pemerintah yang digunakan untuk tata kelola sehingga tujuan dapat tercapai dengan sesuai dengan yang diharapkan. Seiring dengan adanya perkembangan digitalisasi yang menuntut perubahan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara konvensional atau manual ke elektronik atau secara online. Pesat perkembangan ini diiringi dengan penggunaan internet yang semakin meningkat dalam berbagai bidang termasuk penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin meningkat.

Hasil survey yang dilakukan oleh APJII tentang pengguna internet Indonesia tahun 2014 ke tahun 2020 mengalami peningkatan dari 88,1 juta jiwa menjadi 196,71 juta jiwa dari total keseluruhan penduduk Indonesia 266.91 juta jiwa. Sedangkan berdasarkan sumber lainnya yaitu Hootsuite dan We are social yang merupakan sebuah situs layanan manajemen konten yang menyediakan layanan media daring, dalam laporan digital Indonesia tahun 2021 yang dikeluarkan pada bulan Januari menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia sebanyak 202.6 miliar.

Pelayanan Publik dari konvensional atau manual menjadi elektronik merupakan sebuah perubahan yang sangat pesat ditandai dengan adanya peningkatan ranking Indonesia dalam e-Government Development Index dimana ranking Indonesia menjadi pencapaian tertinggi selama tujuh tahun terakhir yaitu berada pada angka 88 dari 193 negara di dunia. Pelayanan publik sangat terikat dengan pemerintah dikarenakan pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dan masyarakat merupakan penerimanya dalam artian masyarakat sebagai warga negara harus diberikan pelayanan yang prima oleh pemerintah.

Saat ini banyak layanan publik diidentifikasi dengan prosedur yang bertele-tele, memerlukan waktu yang lambat dan masih adanya pelanggaran atau penyimpangan. Pemerintah dapat memadukan pekerjaan pegawai dengan sistem layanan elektronik seperti menyediakan sistem aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan akurat.

Rutan Kelas I Labuhan Deli yang merupakan salah satu unit pelaksanaan Teknis pemasyarakatan juga meningkatkan pelayanan publiknya dengan menciptakan inovasi dalam mengembangkan pelayanan yaitu dengan memilih sistem layanan elektronik atau e-service yang merupakan suatu aplikasi yang memanfaatkan internet atau teknologi komunikasi dan informasi. E-service ini megacu pada peningkatan layanan online dan pengiriman informasi melalui internet ataupun digital untuk semua pemangku kepentingan.

Kunci utama organisasi publik dalam mencapai tujuan serta keberlangsungan suatu organisasi yaitu kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat akan sangat berkaitan dengan kepuasan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat tergantung dengan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait sebagai penyedia layanan terkhususnya layanan elektronik.

Aplikasi NapiGo 2.2 adalah inovasi pelayanan publik yang berbasis elektronik yang dapat digunakan oleh masyarakat atau keluarga warga binaan pemasyarakatan pada Rutan Kelas I Labuhan Deli. Aplikasi ini mulai beroperasi pada tahun 2018 hingga saat ini dengan menghadirkan fitur-fitur layanan yang mudah, cepat, efisien, dan transparan. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat atau keluarga warga binaan pemasyarakatan mendapatkan pelayanan secara mudah tanpa menghabiskan banyak waktu, biaya dan tenaga. Pengelolaan pelayanan berbasis online atau aplikasi menyebabkan kelemahan, penyimpangan, dan pelanggaran dapat diminimalisir di Rutan Kelas I Labuhan Deli.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti tentang Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap kepuasan masyarakat adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif (Arikunto, 2013:12) adalah pendekatan penelitian yang banyak menuntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada

keluarga warga binaan pemasyarakatan, dan responden diberikan empat alternatif jawaban berupa pernyataan. seperti: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju sedangkan data sekunder diperoleh melalui jurnal, internet dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian menurut Arikunto (2013:173). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau keluarga warga binaan pemasyarakatan yang menggunakan aplikasi NapiGo 2.2 secara aktif yaitu 96 orang. Teknik Pengambilan sampel yaitu sampel jenuh yang artinya teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan jumlah populasinya kurang dari 100 orang. Dikarenakan jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada pengguna aktif aplikasi NapiGo 2.2 pada Rutan Kelas I Labuhan Deli yaitu 96 orang yang menjadi objek penelitian.

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu: variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent variabel)". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan elektronik, variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Variabel Kualitas Layanan Elektronik

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan Elektronik (X)	Effisiensi	1. Aplikasi NapiGO dapat memuat halaman dengan cepat 2. Kemudahan dalam mengakses layanan 3. Fitur didalam Aplikasi NapiGo tetata atau terstruktur 4. Aplikasi NapiGo mudah digunakan
	Fullfillment	1. Aplikasi NapiGo 2.2 mempermudah akses layanan video call 2. Aplikasi NapiGo 2.2 menanggapi permintaan pelayanan dengan cepat 3. Aplikasi NapiGo 2.2 mudah diakses oleh keluarga narapidana
	Realiabilitas	1. Pelaksanaan layanan video call atau kunjungan virtual sesuai dengan jadwal 2. Sistem layanan dan informasi berjalan dengan baik
	Privasi	1. Aplikasi NapiGo 2.2 terlindungi 2. Data pribadi pengunjung yang mengambil nomor antrian terjamin keamanannya
	Responsiveness	1. Aplikasi NapiGo 2.2 selalu tersedia ketika masyarakat membutuhkan

	2.Aplikasi NapiGo 2.2 jarang mengalami kesalahan
	3.Pegawai mampu menjawab permohonan layanan antrian dengan cepat dan tepat
	4.Pegawai tanggap terhadap keluhan yang dialami
Kompensasi	Tidak ada pemungutan biaya dalam Aplikasi NapiGo 2.2
Kontak	1.NapiGo 2.2 menyediakan kontak untuk mengatasi masalah 2.Mudah dalam mengakses kontak penyedia Aplikasi NapiGo 2.2

Tabel 2. Variabel Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat (Y)	Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang ditawarkan sesuai atau melebihi yang diharapkan 2.Merasa Puas setelah menggunakan aplikasi NapiGo 2.2 3.Layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan 4. Keakuratan Informasi yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan 5. Pembaruan Aplikasi NapiGo 2.2 dilakukan secara berkala
	Minat Berkunjung Kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1.Minat berkunjung kembali karena layanan memuaskan 2.Minat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh 3.Kenyamanan dalam menggunakan Aplikasi NapiGo 2.2 4. Minat berkunjung kembali karena prosedur pelayanan yang mudah 5. Minat berkunjung kembali karena tidak adanya pemungutan biaya
	Kesediaan Merekomendasikan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Menyarankan menggunakan Aplikasi NapiGo 2.2 karena pelayanan memuaskan 2.Menyarankan menggunakan Aplikasi NapiGo 2.2 karena terdapat nilai dan manfaat 3.Menyarankan menggunakan Aplikasi NapiGo 2.2 karena aplikasi memadai 4. Menyarankan menggunakan Aplikasi NapiGo karena sesuai dengan harapan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013:211) validitas adalah suatu alat ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi Pearson Product moment. Jika korelasi antar Pearson Product moment antar masing dengan kriteria pengujian $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur tersebut tidak valid

Tabel 3 Uji Validitas Kualitas Layanan Elektronik

Item	R Tabel	R Hitung	Keterangan
X1	0.201	0.482	VALID
X2	0.201	0.533	VALID
X3	0.201	0.593	VALID
X4	0.201	0.251	VALID
X5	0.201	0.403	VALID
X6	0.201	0.604	VALID
X7	0.201	0.664	VALID
X8	0.201	0.424	VALID
X9	0.201	0.366	VALID
X10	0.201	0.384	VALID
X11	0.201	0.545	VALID
X12	0.201	0.587	VALID
X13	0.201	0.308	VALID
X14	0.201	0.427	VALID
X15	0.201	0.455	VALID
X16	0.201	0.237	VALID
X17	0.201	0,473	VALID
X18	0.201	0.339	VALID
X19	0.201	0.448	VALID
X20	0.201	0.409	VALID
X21	0.201	0.621	VALID

Dari tabel diatas diketahui bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur variabel x kualitas layanan elektronik menunjukkan r hitung lebih besar daripada r table. Nilai r table taraf signifikansi 0,05 yaitu 0.201 , maka data disimpulkan yang didapatkan dinyatakan valid atau terbukti valid.

Tabel 4 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Item	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Y1	0.201	0.440	VALID
Y2	0.201	0.458	VALID
Y3	0.201	0.422	VALID
Y4	0.201	0.400	VALID
Y5	0.201	0.518	VALID
Y6	0.201	0.452	VALID
Y7	0.201	0.401	VALID
Y8	0.201	0.470	VALID
Y9	0.201	0.474	VALID
Y10	0.201	0.447	VALID
Y11	0.201	0.381	VALID
Y12	0.201	0.497	VALID
Y13	0.201	0.323	VALID
Y14	0.201	0.394	VALID

Dari tabel diatas diketahui bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur variabel y kepuasan masyarakat menunjukkan r hitung lebih besar daripada r table. Nilai r table untuk $n = 96$ dengan taraf signifikansi 0,05 yaitu 0.201 , maka data disimpulkan yang didapatkan dinyatakan valid atau terbukti valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:221) reliabilitas merujuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Tabel 5 Uji Reliabilitas X

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	21

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai dari hasil variabel X mendapatkan hasil positif menghasilkan nilai $>$ Alpha Cronbach 0,6 dimana tabel diatas menunjukkan seluruh komponen didalam instrumen kuesioner memiliki cronbach's alpha sebesar 0,817.

Tabel 6 Uji Reliabilitas Y

Cronbach's Alpha	N of Items
,669	14

Berdasarkan pengujian reliabilitas menggunakan cronbach's alpha dari tabel diatas menunjukkan seluruh komponen didalam instrumen kuesioner memiliki cronbach's alpha sebesar 0,669 dengan demikian maka yang akan peneliti gunakan bersifat reliabel dikarenakan koefisiensi alpha lebih besar dari 0,6

3. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data akan menggunakan rumus Kolmogorov Smirnov . Adapun kaidah pengujian yang berlaku yaitu jika $asympt sig \leq 0,05$, maka sampel berdistribusi tidak normal dan jika $asympt sig > 0,05$, maka sampel berdistribusi normal

Tabel 7 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,79324257
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,053
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan output yang diperoleh dari uji normalitas dengan metode Kolmogorov-smirnov, diketahui bahwa hasil nilai signifikansi data yang diperoleh sebesar 0,20. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel diatas pada kolom Asymp. Sig (2-tailed) yang menghasilkan angka 0,20 yang sesuai dengan syarat uji normalitas, nilai signifikansi $0,05 > 0,05$ yang berarti data yang dimiliki terdistribusi secara normal sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas ini terdistribusi normal, sehingga data tersebut dapat digunakan

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Alat digunakan dalam menguji hipotesis ialah analisis regresi linear sederhana. Regresi Linear Sederhana merupakan metode yang dapat berfungsi untuk menguji hubungan sebab akibat antara penyebab terhadap variabel akibatnya. Dalam penelitian kuantitatif, uji regresi linear sederhana dilakukan untuk memprediksi dan mencari tahu tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 8 Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	508,530	1	508,530	64,492	,000 ^b
Residual	741,209	94	7,885		
Total	1249,740	95			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total

Berdasarkan hasil tabel output diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah 64,492 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dipakai untuk memprediksi adanya pengaruh Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,471	4,129		7,379	,000
	Total	,352	,044	,638	8,031	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Constant (a) sebesar 30,471 sedangkan nilai Pengaruh Kemandirian belajar (b) sebesar 0,352 , sehingga persamaan ini regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 30,471 + 0,352 X$$

Keterangan persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta kualitas layanan elektronik sebesar 30,471 dan menunjukkan bahwa nilai kualitas layanan elektronik konstan dan nilai variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai 0,325
- Koefisien regresi X sebesar 0,352 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas layanan elektronik, maka variabel kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,325. Karena sifat regresi yang berbanding lurus maka dapat diketahui bahwa semakin besar pengaruh kualitas layanan elektronik yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

5. Uji Determinasi

Dalam penelitian ini uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel kualitas layanan elektronik sebagai variabel bebas terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

Tabel 10 Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,638 ^a	,407	,401	2,808

a. Predictors: (Constant), Total

b. Dependent Variable: Total_Y

Hasil uji berdasarkan tabel nilai uji determinasi tersebut, didapatkan nilai tabel pada kolom korelasi (R) sebesar 63,8 % atau 0,638. Hal tersebut menandakan diketahui adanya hubungan pada kolom korelasi bersifat positif kuat diantara variabel kualitas layanan elektronik dan kepuasan masyarakat.

6. Uji Signifikansi

Uji signifikansi atau nama lain dari uji t dibuat dengan tujuan mencapai maksud benarkah variabel indepenen yang diketahui adalah kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh terhadap variabel terikat berupa kepuasan masyarakat. Hasil uji signifikansi pada kolom tabel nilai t hitung adalah 8,031. Berdasarkan nilai tersebut secara jelas dapat dikatakan bahwa nilai 8,031 lebih besar ($>$) dari 1,985. Dari hasil uji t tersebut kita dapat melakukan uji hipotesis terhadap pengaruh variabel kualitas layanan elektronik terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Penelitian tersebut dilakukan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi NapiGo 2.2 di Rutan Kelas I Labuhan Deli. Dengan adanya kualitas layanan elektronik yang baik diharapkan mampu memberikan kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi NapiGo 2.2 tersebut dimana hal itu dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kualitas layanan elektronik terhadap variabel kepuasan masyarakat di Rutan Kelas I Labuhan Deli

Uji signifikansi pada tabel nilai t hitung adalah 8,031. Berdasarkan nilai tersebut secara jelas dapat dikatakan bahwa nilai 8,031 lebih besar ($>$) dari 1,985. Dari hasil uji t tersebut kita dapat melakukan uji hipotesis terhadap pengaruh variabel kualitas layanan elektronik terhadap variabel kepuasan masyarakat. sehingga menerangkan hasil bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian bahwa variabel kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Kualitas layanan elektronik adalah sebuah hasil dari penilaian tentang isi dan keunggulan sebuah perkembangan layanan pelanggan melalui jaringan internet atau secara online. Kualiatas layanan elektronik yang dimaksud adalah sebuah aplikasi atau website yang secara efektif dan efisien memfasilitasi selama dan sesudah berlangsungnya pelayanan online yang dilakukan dan diterima. Kepuasan Masyarakat adalah sebuah faktor penentu utama

keberhasilan yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik dimana kepuasan itu akan timbul bila keinginan dan kebutuhan pengguna terpenuhi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yang bersifat positif antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan masyarakat yang menggunakan Aplikasi NapiGo 2.2 di Rutan Kelas I Labuhan Deli. Tingkat pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan masyarakat memiliki persentase dengan nilai 40,7 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain. Artinya kepuasan masyarakat juga dipengaruhi variabel lainnya selain variabel kualitas layanan elektronik, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Dweeri, Rami Mohammad Et Al. 2019. "The Effect Of *E-service quality* On Jordanian Student's E-Loyalty: An Empirical Study In Online Retailing." *Industrial Management And Data Systems* 119(4): 902–23.
- Amalia, Ika Putri, And Arry Widodo. 2020. "Pengaruh *E-service quality* Terhadap *E-customer loyalty* Pada Aplikasi Kai Access Melalui *E-customer satisfaction* Sebagai Variabel
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Pt. Rineka Cipta
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Berliana, Miranda, And Dinda Amanda Zulestiana. 2020. "Pengaruh *E-service quality* Terhadap Customer Satisfaction Dan Loyalty Pada Pengguna Gopay Di Indonesia." *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)* 4(2): 11.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajagrafindo Persada.
- Intervening Administrasi Bisnis Fkb Universitas Telkom Pendahuluan Perkembangan Teknologi Semakin Maju Saat Ini Membuat Masyar." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 2.
- Kelanjutan Penggunaannya Di Era Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 04(01): 27–39.
- Keputusan Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M.04-PR.07.03 Tahun 1985 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Tahanan dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara
- Kundu, Sukanya. 2018. "Impact Of Trust On The Relationship Of *E-service quality* And Customer Satisfaction." *Euromed Journal Of Business* 34(1): 1–5.
- Nasution, Helvinasari. 2019. "European Journal Of Management And Marketing Studies The Effect Of *E-service quality* On E-Loyalty Through E-Satisfaction On Students of Ovo Application Users At The Faculty Of Economics." *European Journal Of*

Management And Marketing Studies 4(1): 146–62.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan.

Permana, Hadi, Tjahjono Djatmiko, And Universitas Telkom. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-service quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* XX(1): 201–15.

Renaldi, Ripka, Christabella Monica, And Paul Lumbantobing. 2021. “Pengaruh Mobile Health *E-service quality* Pada Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Serta

Rita, Paulo, Tiago Oliveira, And Almira Farisa. 2019. “The Impact Of *E-service quality* And Customer Satisfaction On Customer Behavior In Online Shopping.” *Heliyon* 5(10): E02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.E02690>.

Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Pt. Refika Aditama.

Tjiptono Fandy, 2015. Strategi Pemasaran Edisi 4, Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. (2016). Service Quality Dan Satisfaction. Penerbit Andi Yogyakarta

Trust , Price And Brand Image Towards E-Satisfaction And Its Impact On E-Loyalty Of Traveloka ' S Customer.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 4(3): 1061–99.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan

Wilis, Ratih Anggoro, And Andini Nurwulandari. 2020. “The Effect Of *E-service quality* , E-

Zeithaml, V. A. (2018). Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm (7th Ed.). MC Graw Hil Education

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). What Are Services? (7th Ed.). Mc Graw Hi Education.