

Pengaruh Implementasi SIMBG terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan PBG di Dinas PUPR Kota Cimahi

Juanda Ramdhan¹, Miswan², Warman Suryaman³

^{1,2,3} Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Bandung

E-mail: juandaramdhan@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai dampak pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam perizinan di Dinas PUPR Kota Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner yang berbentuk skala Likert. Data tersebut di analisis menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana. Hasil data dijelaskan dalam bentuk tabel dan narasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa implementasi SIMBG memiliki pengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan dalam proses perizinan di Dinas PUPR Kota Cimahi, yaitu sekitar 89,7%. Sisanya, sekitar 10,3%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima karena didukung oleh signifikansi statistik.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan, perizinan, PUPR, SIM

ABSTRACT

The aim of this research is to assess the impact of implementing the Building Management Information System (SIMBG) on the level of customer satisfaction in licensing at the Cimahi City PUPR Service. This research uses quantitative methods. Data was collected through the use of a questionnaire in the form of a Likert scale. The data was analyzed using descriptive statistics using a simple linear regression formula. The results of the assistance data are explained in the form of tables and narratives using SPSS software. Research findings show that the implementation of SIMBG has a significant influence on the level of customer satisfaction in the licensing process at the Cimahi City PUPR Service, namely around 89.7%. The remainder, around 10.3%, was influenced by other factors not examined in this study. Therefore, the hypothesis in this study can be accepted because it is supported by statistical significance.

Keywords: Licensing, PUPR, Satisfaction, Services, SIM

1. PENDAHULUAN

Lembaga pemerintah, termasuk penyelenggara layanan publik, telah memperkenalkan electronic government (*e-government*) sebagai upaya untuk memenuhi tuntutan dan mengantisipasi Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi, telah mendorong penerapan *e-government* sebagai suatu pendekatan dalam pengelolaan pemerintahan. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik dengan memanfaatkan teknologi berbasis elektronik. (Nurdin, 2018: 2). Sebelumnya, pemerintah telah menerapkan sistem dan prosedur yang berdasarkan birokrasi yang bersifat kaku, yang tidak mampu menangani perubahan yang kompleks dan dinamis. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem dan prosedur kerja yang lebih fleksibel untuk mengakomodasi beragam interaksi dengan unit-unit lainnya. Hal ini melibatkan pengembangan struktur hierarki yang lebih kompleks. Sistem manajemen modern yang memungkinkan organisasi berjejaring yang responsif dalam pengambilan keputusan perlu dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam di masa depan. Dalam konteks pengambilan keputusan, sistem informasi birokrasi dan sistem informasi manajemen akan menjadi lebih terbuka dan transparan, dengan akses yang lebih luas untuk memastikan ketersediaan informasi yang konsisten (Rusfiana & Supriyatna, 2012: 10).

Rangka memenuhi ketentuan yang diatur dalam Pasal 325 Peraturan

Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 yang merinci pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, pemerintah, di bawah kepemimpinan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, telah mengesahkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pendataan Bangunan Gedung. Di dalam regulasi ini, juga diatur tentang implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). SIMBG sendiri adalah sebuah aplikasi berbasis web yang terhubung dengan *Online Single Submission* (OSS) dan difungsikan untuk proses perizinan, khususnya terkait Izin Mendirikan Bangunan dan Sertifikat Laik Fungsi. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan secara daring, tanpa terikat oleh batasan waktu atau lokasi, asalkan terdapat akses internet.

Pemerintah sebagai penyedia layanan pelayanan ini perlu menjaga dan meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan tersebut dengan memperhatikan berbagai dimensi seperti kemudahan, kecepatan, ketepatan, keadilan, dan aspek legitimasi yang menjamin keamanan pelayanan. Meskipun demikian, saat ini masyarakat masih sering merasa kurang puas dengan layanan pemerintah. Hal ini tercermin dari keluhan yang seringkali muncul, termasuk keluhan mengenai lambatnya pelayanan, kompleksitas, waktu yang dibutuhkan yang cukup lama, ketidak-efisienan, biaya yang cenderung tinggi, dan persepsi bahwa pelayanan seringkali lebih rumit daripada seharusnya (Rusfiana & Dewantoro, 2016: 11).

Untuk mengatasi berbagai masalah dalam layanan yang telah disebutkan sebelumnya, dilakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan dalam pengaruh terhadap kinerja pelayanan instansi pemerintah. Studi ini melibatkan survei yang difokuskan pada penyelenggaraan pelayanan izin pendirian gedung oleh pemerintah daerah, dengan perhatian khusus pada SIMBG dan tingkat kepuasan dalam konteks Dinas PUPR Kota Cimahi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Perizinan PBG di Dinas PUPR Kota Cimahi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Istilah "administrasi" dalam konteks ini kemudian diambil dari bahasa Inggris, yaitu "*administration*" yang bersumber dari bentuk dasar "*to administer*" yang artinya mengelola. Kata "administrasi" juga ditemukan dalam bahasa Belanda, dengan makna yang mencakup pengelolaan aktivitas organisasi, tata usaha, dan pengelolaan sumber daya. Terminologi yang lebih simpel, administrasi adalah usaha dan aktivitas yang berkaitan dengan merencanakan dan mengatur kebijakan sehingga organisasi dapat mencapai sasaran atau tujuannya. Oleh karena itu, administrasi memiliki peran yang sangat krusial dalam berbagai aspek kegiatan organisasi (Kamaruddin, 2016: 4).

Selain itu, menurut Apriyanti (2016: 16), pengertian administrasi dalam arti yang lebih sempit melibatkan

aktivitas seperti pencatatan, korespondensi, pencatatan keuangan yang sederhana, pengetikan, dan kegiatan teknis ketatausahaan lainnya. Di sisi lain, pengertian administrasi dalam arti yang lebih luas melibatkan seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi oleh pihak pemberi pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat berupa instansi pemerintah, badan usaha, lembaga independen yang didirikan menurut undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan khusus untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut, pejabat, pegawai, pejabat, dan orang lain yang bekerja pada organisasi pemberi pelayanan bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Maryam, 2016: 8).

Implementasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu "*to implement*" yang mengacu pada tindakan atau proses pelaksanaan suatu keputusan atau kebijakan yang dapat menghasilkan dampak atau konsekuensi tertentu terhadap suatu hal. Hal ini mencakup penegakan hukum, peraturan pemerintah,

keputusan pengadilan dan kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga pemerintah dalam kerangka nasional. Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul “Analisis Kebijakan Kebijakan Nasional Mulai dari Perumusan Hingga Implementasi” (2001), implementasi dapat dijelaskan secara individual, pejabat pemerintah, serangkaian tindakan yang dilakukan oleh kelompok-kelompok di dalam pemerintahan atau oleh sektor swasta. Tindakan tersebut ditujukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kebijakan yang dilaksanakan.

Kepuasan mengacu pada tingkat kepuasan individu setelah mereka menilai kinerja atau hasil yang mereka alami dalam perbandingan dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan ini tergantung pada perbedaan antara apa yang mereka terima dalam bentuk layanan atau hasil dengan harapan yang mereka miliki. Jika apa yang mereka terima kurang dari harapan, maka masyarakat mungkin merasa kecewa. Jika sesuai dengan harapan, maka mereka akan merasa puas. Namun, jika pelayanan melebihi harapan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan sangat tinggi. Harapan masyarakat ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu mereka. Tingkat kepuasan masyarakat tercermin dalam tindakan dan sikap mereka setelah menerima pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang mereka terima, semakin besar tingkat kepuasan yang mereka rasakan. (Gultom, Arif, & Fahmi, 2020: 174).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode

kuantitatif dengan tujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran tentang suatu hal. Fokus penelitian adalah Pelayanan Perizinan PBG di Dinas PUPR Kota Cimahi. Dalam penelitian ini, digunakan skala pengukuran ordinal berupa skala likert 5 tingkat. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan variabel kualitas layanan online, termasuk *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, dan *Privacy*, pada PBG di Dinas PUPR Kota Cimahi. Dalam penelitian ini, juga terdapat pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Populasi dalam penelitian ini merujuk kepada individu atau kelompok yang telah memanfaatkan layanan SIMBG. Terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan PBG di Dinas PUPR Kota Cimahi, dan penelitian ini berlaku hanya untuk masyarakat di Kota Cimahi. Dalam hal ini, Dalam penelitian ini, digunakan teknik sampling *non-Probability* dengan metode *purposive sampling* karena jumlah populasi pengguna SIMBG Kota Cimahi Online tidak dapat diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Bernoulli, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 86 responden yang akan menjadi subjek penelitian.

Penelitian ini melibatkan 2 variabel, yaitu variabel bebas yang disebut sebagai variabel penyebab (eksogenus), yaitu variabel implementasi, dan 1 variabel akibat (*endogenous*) yaitu variabel kepuasan masyarakat. Faktor-faktor seperti lingkungan, relasi antar

organisasi, sumber daya, dan karakteristik institusi pelaksana menjadi aspek-aspek yang memengaruhi implementasi. Variabel ini disimbolkan sebagai X. Kepuasan masyarakat, sebagai variabel terikat dalam penelitian ini, akan dioperasionalkan berdasarkan aspek-aspek seperti *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, dan dinotasikan sebagai Y.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden, yang memiliki beragam atribut, merupakan salah satu faktor kunci dalam sebuah penelitian yang dapat memengaruhi pelaksanaan atau implementasi SIMBG dan kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi yang menggunakan SIMBG. Karakteristik ini meliputi karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan, jenis kelamin dan usia.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan adalah salah satu faktor yang memiliki dampak pada kemampuan individu dalam menggunakan SIMBG. Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan mereka tersaji dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/K	29	33,72
2	D3/D4	15	17,44
3	S1	39	45,35
4	S2	3	3,49
Total		86	100

Sumber: Peneliti, 2023

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel di bawah ini. Data menunjukkan bahwa terdapat 42 responden laki-laki dan 44 responden perempuan. Detailnya tertera dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	42	49
2	Perempuan	44	51
Total		86	100

Sumber: Peneliti, 2023

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil kuesioner, diperoleh data responden berdasarkan usia seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18-29	22	25,58
2	30-39	15	17,44
3	40-50	41	47,68
4	>50	8	9,30
Total		40	100

Sumber: Peneliti, 2023

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Terlihat dari hasil perhitungan model ringkasan di bawah ini, nilai R kuadrat yang disesuaikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Model Summary

R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.897	.896	7.803

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2023

Besarnya angka adjusted R square (r^2) adalah 0,897. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh penerapan SIPD dan penyusunan laporan keuangan secara gabungan terhadap kepuasan masyarakat, dengan cara menghitung koefisien (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= r^2 \times 100 \% \\
 &= 0,897 \times 100 \% \\
 &= 89,7 \%
 \end{aligned}$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh implementasi SIMBG terhadap kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi secara gabungan adalah sebesar 89,7 %, sedangkan sisanya sebesar 10,3% dipengaruhi faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kepuasan pelayanan perizinan yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel implementasi SIMBG adalah sebesar 89,7%, sedangkan pengaruh sebesar 10,3% disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (sig) yang dihitung dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu

0,05 (5%). seperti terlihat pada tabel berikut menunjukkan besarnya nilai taraf signifikansi (sig) penelitian:

Tabel 5. Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44712.403	1	44712.403	734.420	.000 ^a
	Residual	5114.027	84	60.881		
	Total	49826.430	85			

a. Predictors: (Constant) :

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan analisis yang dilakukan Dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS, hasil pada tabel ANOVA menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebelumnya, yaitu 0,05. Artinya, hipotesis nol (H_0) dapat diabaikan, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara implementasi SIMBG terhadap kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi.

Tabel 6. Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.816	3.609		.503	.616
	X	1.001	.037	.947	27.100	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah, 2023

Besarnya pengaruh dari variabel implementasi SIMBG terhadap variabel kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi, seperti yang tercantum dalam Tabel 6 di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai konstanta (a) adalah 1.816, dan nilai koefisien (kinerja) adalah 1.001. Oleh karena itu, model persamaan regresi sederhananya adalah:

$$\text{Kepuasan pelayanan perizinan PBG} = 1.816 + 1.001 * \text{Implementasi SIMBG}$$

Artinya, kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi dipengaruhi oleh implementasi SIMBG, dan hubungan antara keduanya dapat dijelaskan melalui persamaan di atas. Setiap peningkatan dalam implementasi SIMBG akan menghasilkan peningkatan dalam tingkat kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi sesuai dengan koefisien 1.001. $Y = a + bX$
 $Y = 1.816 + 1.001X$

Informasi yang disediakan adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 1.816, yang mewakili nilai konstan dari variabel implementasi SIMBG.
2. Koefisien regresi 1.001X, artinya bahwa setiap peningkatan sebesar 1% dalam variabel implementasi SIMBG akan menghasilkan kenaikan sebesar 1.001 dalam variabel kepuasan pelayanan perizinan PBG. Dengan nilai koefisien positif ini, dapat disimpulkan bahwa variabel independen (implementasi SIMBG) memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan pelayanan perizinan PBG).

Berdasarkan hasil pengujian dengan uji linier sederhana:

1. Nilai signifikansi (sig) pada Tabel Coefficients menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang lebih rendah dari nilai batas 0.05. Ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel implementasi SIMBG dan variabel kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi.
2. Dengan membandingkan nilai t (thitung) sebesar 27.100 dengan nilai ttabel sebesar 1.963, dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi SIMBG memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelayanan perizinan PBG.

Hasil penelitian ini telah mengonfirmasi bahwa implementasi SIMBG memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel implementasi SIMBG memiliki nilai signifikansi (sig.) sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, penelitian ini membenarkan hipotesis bahwa terdapat pengaruh antara implementasi SIMBG dan kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi.. Oleh karena itu, penerapan SIMBG dengan baik dan benar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara umum, DPUPR telah berhasil mengimplementasikan SIMBG

dengan baik, sehingga pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi. Dengan menjaga dan terus meningkatkan kualitas implementasi SIMBG, diharapkan DPUPR dapat mencapai tujuan-tujuan instansi dengan lebih baik, membawa dampak positif, dan menjaga kesinambungan dalam organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa implementasi SIMBG memiliki pengaruh signifikan sebesar 89,7% terhadap kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi. Ini mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi SIMBG, semakin tinggi pula kepuasan pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi.

SARAN

Disarankan kepada pimpinan DPUPR Kota Cimahi untuk berupaya meningkatkan atau menjaga kualitas implementasi SIMBG yang ada, melalui keterlibatan, konsistensi, adaptabilitas, dan kesadaran akan misi organisasi, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan dalam pelayanan perizinan PBG di DPUPR Kota Cimahi. Selain itu, perbaikan fasilitas yang mendukung kinerja pegawai juga disarankan agar dapat dilakukan. Dengan adanya fasilitas yang memadai, diharapkan pegawai dapat menjalankan tugas mereka secara lebih efisien. Selain itu, koordinasi dan sinergi antara pegawai di DPUPR Kota Cimahi juga perlu ditingkatkan, sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawab

mereka dapat diorganisir dengan lebih baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriyanti, D. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Perbendaharaan Biro Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat (Skripsi, Universitas Pasundan).
- [2] Asnidar. (2019). Statistik Deskriptif Ekonomi dan Bisnis. Parepare: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- [3] Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180
- [4] Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- [5] Ismail, I. N. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (Simbg) Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Pinrang. (Skripsi, Universitas Hasanuddin).
- [6] Kamaruddin, S. (2016). Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- [7] Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- [8] Maryam, Neneng, S. (2017). Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan*

- Komunikasi UNIKOM, VI(1) , 6-17.
- [9] Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 1-17.
- [10] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Tersedia di: https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYtQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf, (8 Desember 2022)
- [11] Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing*, 67(4), 114. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & [1] Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- [12] Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>, (10 Desember 2022)
- [13] Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan [1] [14] Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, pemerintah melalui Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat telah menetapkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 22 Tahun 2021. Tersedia di: https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/176373/PP_Nomor_16_Tahun_2021.pdf (13 Desember 2022)
- [15] Pemerintah Pusat. (2009). Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>. (13 Desember 2022)
- [16] Raharjo, Muhamad Mu'iz. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [17] Riduwan, & Kuncoro. E. A. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Edisi Revisi, Bandung: Alfabeta.
- [18] Rusfiana, Y., & Supriyatna, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangannya*. Bandung: Alfabeta
- [19] Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- [20] Unaradjan, Dominikus Dolet. (2019). *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- [21] Rusfiana, Y., & Agung Dewantoro, R. A. H. M. A. T. (2016). *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo)*.
- [22] Sifa, N. N. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung)*.
- [23] Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). *Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi*. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.