

**PENGARUH DIGITALISASI PERKANTORAN TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
PADA DINAS PEMERINTAHAN SE-KOTA CIMAHI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
pada program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan  
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

**FIA ROFIAH AR**

**1904831**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGARUH DIGITALISASI PERKANTORAN TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS  
PEMERINTAHAN SE-KOTA CIMAHI**

Oleh  
Fia Rofiah AR

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Fia Rofiah AR  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan di cetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari Penulis.

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**FIA ROFIAH AR**

**1904831**

## **PENGARUH DIGITALISASI PERKANTORAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS PEMERINTAHAN SE-KOTA CIMAHI**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 10 Juli 2023

Pembimbing Akademik



**Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.**

**NIP. 197201272006042001**

Mengetahui,  
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



**Dr. Sambas Ali Muhidin M.Si.**

**NIP. 19740627 200112 1 001**

## BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 09 Agustus 2023

Waktu : 08.00 - Selesai

Tempat : Gedung FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

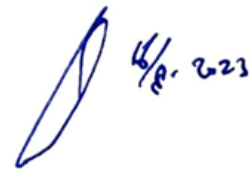
Pembimbing : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197201272006042001



Penguji : 1. Prof. Dr. Endang Supardi, M.Si  
NIP. 195905081987031002



: 2. Dr. Budi Santoso, M.Si  
NIP. 196008261987031001



: 3. Adman, S.Pd., M.Pd  
NIP. 197404122001121002



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Bandung, 10 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan



**Fia Rofiah AR**  
NIM.1904831

## ABSTRAK

### PENGARUH DIGITALISASI PERKANTORAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS PEMERINTAHAN SE-KOTA CIMAHI

Oleh:

**Fia Rofiah AR**  
**1904831**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah tentang kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektifitas penerapan digitalisasi perkantoran, gambaran tingkat kualitas layanan administrasi, serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh digitalisasi perkantoran terhadap kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi.

Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis varians yaitu *Partial Least Square* (PLS). Objek pada penelitian ini adalah Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, dan Perindustrian, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Pendidikan. Penelitian ini melibatkan 71 responden yang merupakan pegawai administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi, yang dipilih dengan teknik *Proportional Random Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas penerapan digitalisasi perkantoran berada pada kategori cukup efektif dan tingkat kualitas layanan administrasi berada ada kategori tidak baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa digitalisasi perkantoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi.

**Kata Kunci: Digitalisasi Perkantoran, Kualitas Layanan Administrasi**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF OFFICE DIGITALIZATION ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN DINAS PEMERINTAHAN KOTA CIMAHI**

*By:*

**Fia Rofiah AR  
1904831**

*This research is guided by:*

**Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.**

*The issue examined in this research is the suboptimal quality of administrative services at the Dinas Pemerintahan Kota Cimahi. This study aims to provide an overview of the level of office digitalization, the level of quality of administrative service, and to determine whether there is an influence of office digitalization on the quality of administrative services at the Dinas Pemerintahan Kota Cimahi.*

*This research uses variance-based Structural Equation Modeling (SEM) analysis, namely Partial Least Square (PLS). The object of this research is Dinas Pemerintahan Kota Cimahi, which is Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, dan Perindustrian, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Pendidikan. This study involved 71 respondents who were administrative employees at Dinas Pemerintahan Kota Cimahi, who were selected using the Proportional Random Sampling technique.*

*The results showed that the effectiveness of the implementation of office digitalization was quite effective and the level of quality of administrative services was in the bad category. The results of hypothesis testing show that office digitalization has a positive and significant effect on the quality of administrative services at at the Dinas Pemerintahan Kota Cimahi.*

**Keywords: Office Digitization, Quality of Administrative Services**

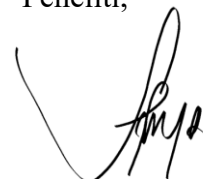
## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi dengan judul "Pengaruh Digitalisasi Perkantoran Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi" ini dapat diselesaikan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Peneliti menyadari menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat beberapa kekurangan baik dalam metodologi maupun konten yang telah disajikan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya umpan balik dalam bentuk saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki dan menyempurnakan isi skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari berbagai kendala yang penulis hadapi. Namun, berkat bimbingan, bantuan, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, skripsi ini akhirnya berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua individu yang telah berkontribusi dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat yang luas dan berkelanjutan bagi peneliti sendiri, terutama dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman yang mendalam di bidang studi yang dikaji. Dengan tersedianya informasi dan temuan yang terdokumentasi dengan baik dalam skripsi ini, diharapkan dapat memberikan landasan pengetahuan yang berharga, menginspirasi penelitian lebih lanjut, serta memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai topik yang dibahas.

Bandung, 14 Juli 2023  
Peneliti,



**Fia Rofiah AR**  
NIM. 1904831



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur peneliti panjatkan Kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi di program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari berbagai kendala dihadapi. Akan tetapi, berkat bimbingan, bantuan, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, skripsi ini akhirnya berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua individu yang telah berkontribusi dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia beserta keluarga besar civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengikuti studi dan memperoleh gelar sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, beserta keluarga besar civitas akademika Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti berbagai program kemahasiswaan selama menjalankan perkuliahan di program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
3. Bapak Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, yang senantiasa memberikan ilmu, motivasi serta dukungan kepada peneliti selama menempun Pendidikan di program studi Pendidikan manajemen perkantoran.
4. Ibu Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing penulis

dalam penyelesaian skripsi ini. terima kasih atas waktu, ilmu, masukan, arahan, dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti.

5. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah membagikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan. Ilmu yang peneliti terima tidak hanya berharga dalam proses penyusunan skripsi ini, tetapi juga akan memberikan manfaat jangka panjang bagi peneliti di dunia profesional.
6. Bapak dan Ibu pegawai di Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Terimakasih sudah bersedia membantu penulis untuk dapat memperoleh data dan melaksanakan penelitian di Dinas-dinas tempat Bapak Ibu bekerja.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan yang terbaik bagi peneliti serta memberikan dukungan materi dan non materi mulai dari awal kegiatan perkuliahan hingga ke tahap penyelesaian skripsi.
8. Sahabat seperjuangan, Salmadelya Nurvarisa, Nurul Safaina Chaerunnissa, Mesya Kharunnissa, Larasati Azmi, Ghina Ainatul Ma'wa dan Sulthaanah Jiilaan Fauziyyah yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan semangat, dan selalu bersedia menemani juga membantu penulis dalam keadaan apapun.
9. Teman seperjuangan, Luthfiyyah Nura Annisa dan Nabylla yang selalu bersama-sama melaksanakan bimbingan skripsi hingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh rekan-rekan di pendidikan manajemen perkantoran 2019, terima kasih atas kebersamaan yang kita alami selama masa perkuliahan ini. Terima kasih karena telah saling mendukung, bekerja sama, memberikan bantuan, dan berbagi kenangan yang berharga selama melaksanakan studi hingga penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS. 13	
2.1. Kajian Pustaka.....	13
2.1.1. Konsep Digitalisasi Perkantoran.....	13
2.1.2. Konsep Kualitas Layanan Administrasi.....	24
2.1.3. Pengaruh Digitalisasi Perkantoran Terhadap Kualitas Layanan Administrasi .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu .....	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
2.4. Hipotesis.....	43
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN .....	45
3.1. Objek Penelitian.....	45
3.2. Desain Penelitian.....	45
3.2.1. Metode Penelitian.....	45
3.2.2. Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	50

3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	51
3.2.6. Pengujian Prasyarat Analisis Data .....	57
3.2.7. Teknik Analisis Data.....	58
3.2.8. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	69
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	69
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
4.1.3. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ).....	78
4.1.4. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	83
4.1.5. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	86
4.2. Pembahasan.....	87
4.2.1. Analisis Digitalisasi Perkantoran .....	87
4.2.2. Analisis Kualitas Layanan Administrasi.....	90
4.2.3. Analisis Pengaruh Digitalisasi Perkantoran Terhadap Kualitas Layanan Administrasi.....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan .....	95
5.2. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Predikat Poin Hasil Survey <i>E-Government</i> .....	3
Tabel 1. 2	<i>Index E-Government ASEAN</i> .....	4
Tabel 1. 3	Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2021 .....	5
Tabel 1. 4	Rekapitulasi Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2021 .....	5
Tabel 1. 5	Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator .....	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 2. 2	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Digitalisasi Perkantoran .....	46
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Kualitas Layanan Administrasi .....	47
Tabel 3. 3	Populasi Penelitian Pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi.....	48
Tabel 3. 4	Jumlah Sampel Penelitian .....	50
Tabel 3. 5	Skor Jawaban Angket.....	51
Tabel 3. 6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	53
Tabel 3. 7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	54
Tabel 3. 8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
Tabel 3. 9	Hasil Uji Normalitas Variabel Digitalisasi Perkantoran dan Kualitas Layanan Administrasi .....	58
Tabel 3. 10	Kriteria Penafsiran Skor Rata-Rata.....	60
Tabel 3. 11	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	62
Tabel 4. 1	Kriteria Penafsiran Skor Rata-Rata.....	70
Tabel 4. 2	Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Variabel Digitalisasi Perkantoran (X).....	70
Tabel 4. 3	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>System availability</i> .....	71
Tabel 4. 4	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Efisiensi .....	72
Tabel 4. 5	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keamanan dan <i>Privacy</i>	72
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kenyamanan .....	73
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemudahan .....	73

Tabel 4. 8	Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Administrasi (Y).....	74
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Tangible</i> .....	75
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Empathy</i> .....	75
Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i> .....	76
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 4. 13	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i> .....	77
Tabel 4. 14	Validitas Konvergen.....	79
Tabel 4. 15	Validitas Konvergen Setelah <i>Dropping</i> .....	80
Tabel 4. 16	<i>Cross Loading</i> .....	81
Tabel 4. 17	<i>Fornel-Larcker Criterion</i> .....	82
Tabel 4. 18	Reliabilitas Konstruk.....	82
Tabel 4. 19	<i>R-Square</i> .....	83
Tabel 4. 20	<i>F-Square</i> .....	84
Tabel 4. 21	<i>Q-Square</i> .....	84
Tabel 4. 22	VIF ( <i>Variance Inflated Factor</i> ).....	85
Tabel 4. 23	Goodness of Fit Index .....	85
Tabel 4. 24	Hasil Pengujian Hipotesis .....	86
Tabel 4. 25	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Data Variabel Digitalisasi Perkantoran .....	88
Tabel 4. 26	Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Digitalisasi Perkantoran .....	90
Tabel 4. 27	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Data Variabel Kualitas Layanan Administrasi .....	91
Tabel 4. 28	Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Layanan Administrasi .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>E-Government Development Index</i> Indonesia Tahun 2022.....	3
Gambar 1.2	Hasil Evaluasi dan Pemantauan SPBE Pemkot Cimahi .....	7
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir .....	42
Gambar 2.2	Hubungan Kausalitas Variabel Penelitian .....	43
Gambar 3.1	Model Konstruksi Penelitian.....	65
Gambar 4.1	<i>Loading Factor</i> Model.....	78
Gambar 4.2	<i>Loading Factor</i> Model Setelah Dropping .....	80
Gambar 4.3	Output <i>Bootstrapping</i> .....	86
Gambar 4.4	Rata-Rata Skor Indikator Variabel Digitalisasi Perkantoran .....	88
Gambar 4.5	Rata-Rata Skor Indikator Variabel Kualitas Layanan Administrasi ...	92

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Dosen Pembimbing .....	102
Lampiran 2	Lembar Bimbingan Proposal .....	106
Lampiran 3	Lembar Bimbingan Skripsi.....	107
Lampiran 4	Surat Izin Permintaan Data.....	108
Lampiran 5	Surat Izin Penyebaran Angket .....	111
Lampiran 6	Instrumen Penelitian .....	114
Lampiran 7	Data Kuesioner Uji Instrumen Penelitian .....	121
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	123
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	125
Lampiran 10	Hasil Uji Normalitas Data .....	126
Lampiran 10	Data Hasil Penelitian (Ordinal) .....	127
Lampiran 11	Data Hasil Penelitian (Interval) .....	130
Lampiran 12	Hasil Olah Data Penelitian .....	133



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Jogjakarta: CV Andi Offset.
- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., & Akbar, M. (2018). *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructur: EGovernance, Trust, Transparency, E-government RT/RW and Agriculture E-government*. Surabaya: CV. MITRA MANDIRI PERSADA.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction dan consumer loyalty: tinjauan teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Chowdury G. G, Burton Paul F,dkk. (2008). *Librarianship An Introduction*. London: Facet Publishing.
- Deegan, M., & Tanner, S. (2002). *Digital Futures: Strategies For The Information Age*. London: Library Association Publishing.
- Duryadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah: Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Fitzsimmons , J., & Fitzsimmons, M. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology Seventh Edition*. New York: McGraw Hill.
- Ghozali, I. & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 3rd ed*. Thousand Oaks: Sage.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H. M. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. Jogjakarta: UPP STIM YKPN.

- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles Of Service Marketing And Management*. New Jersey: Pearson Education International.
- Lukman. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhidin, S. A., & Sontani, U. T. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di era ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Rahayu, A. Y., & Juwono, V. (2019). *Birokrasi dan Governance: Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Layanan: Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- The Liang Gie. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management edisi 3. Jilid 1*. Yogyakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total quality management edisi revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gramler, D. D. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm third Edition*. Singapore: McGraw-Hill.

### **Sumber Jurnal Artikel**

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64, 12-40.
- Al-Azri, A., Al-Salti, Z., & Al-Karaghoul, W. (2010). The Successful Implementation of E-Government Transformation: A Case Study in Oman. *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems*, 1-11.

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4, No. 4*, 1589-1602.
- Chaushi, A., Chaushi, B. A., & Ismaili, F. (2015). Measuring e-Government Maturity: A meta-synthesis approach. *Seeu Review, Vol.11.*, 51-67.
- Djajanto, dkk. (2014). The Effect of Self-Service Technology, Service Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business and Management . Vol. 16, Issue 1*, 39-50
- Evanson, E. A., Usoro, H., & Umoudo, B. I. (2013). Office Administration in an Era of Emerging Technologies: The Nigerian Situation. *THE INTUITION Vol. 5 No. 1*, 1-8.
- Hagberg, J., Sundström, M., & Egels-Zandén, N. (2016). The digitalization of retailing: an exploratory framework. *International Journal of Retail & Distribution Management 44(7)*, 694-712.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review, Vol. 31 No. 1*, 2-24.
- Kareem, M. A., & Haseeni, Z. J. (2015). E-Government and Its Impact on Organizational Performance. *International Journal of Management and Commerce Innovations Vol. 3, Issue 1*, 664-672.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Jurnal Ilmu Administrasi. *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era*, 212-224.
- Mahdanisa, D., & Nurlim. (2018). Analisis Penerapan E-Government dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas KOMINFO) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Gerbang Etam, Vol. 12 No. 1*, 50-60.
- Mariano, S. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1-16.
- Pakkala, D., & Spohrer, J. (2019). Digital Service: Technological Agency in Service Systems. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1886-1895.
- Prahano, A., & Elidjen. (2015). Evaluating the Role e-Government on Public Administration Reform : Case of Official city Government websites in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 27-33.
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 1, No.6*, .651-662.

- Sari, Maria A.P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 10, No. 2, 214-233.
- Spirakis, G., Spiraki, C., & Nikolopoulos, K. (2010). The impact of electronic government on democracy: e-democracy through e-participation. *Electron. Gov. an Int. J.*, 7, 75-88.
- Tuerah, F. F. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA* , Vol.3 No.4 , 422-432.
- Xiang, J. (2021). Company Information Management System Design And Research. *International Journal of Applied Science and Engineering Review (IJASER) Vol. 2, Issue.6*, 39-44.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal ALTASIA Vol. 3, No. 1*, 9-16.

#### **Sumber Literatur Konstitusi**

- Bupati Bandung. (2021). Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bandung Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Menteri PANRB. (2021). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021.
- Presiden. (2018). Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- UNITED NATIONS. (2022). UN E-Government Survey 2022. Diambil kembali dari UN E-Government Knowledgebase