

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

## Kualitas Layanan dan Kepercayaan Publik Dalam Ekosistem *E-Government*

Muhammad Taufiq<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Politeknik STIA LAN Jakarta

e-mail : <sup>a</sup>[muhammad.taufiq@stialan.ac.id](mailto:muhammad.taufiq@stialan.ac.id)

### Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk menelaah literatur terdahulu mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan publik dalam ekosistem *e-government*. Melalui analisis terhadap berbagai studi global dan domestik, ditemukan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem merupakan determinan utama yang memengaruhi kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan oleh warga. Kepercayaan muncul sebagai variabel mediasi sentral yang menghubungkan persepsi kualitas dengan nilai publik dan loyalitas pengguna. Kajian ini menyoroti bahwa kepercayaan tidak hanya bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada integritas institusi pemerintah dalam mengelola data dan transparansi informasi. Meskipun implementasi digital telah meningkatkan efisiensi birokrasi, tantangan seperti risiko keamanan, kesenjangan digital, dan ketidakterbiasaan pengguna dengan sistem daring masih menjadi hambatan signifikan yang sering kali menimbulkan celah antara ekspektasi pengguna dan kinerja aktual sistem. Kajian ini menyimpulkan bahwa pendekatan yang berpusat pada warga (*citizen-centric*) dan peningkatan infrastruktur keamanan sangat krusial untuk memperkuat legitimasi pemerintah di era digital. Integrasi kebijakan yang inklusif diperlukan untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *E-Government*, Kualitas Layanan, Kepercayaan Publik, Kepuasan Pengguna.

## *Service Quality and Public Trust in the E-Government Ecosystem*

### Abstract

*This study aims to review extant literature regarding the influence of service quality and public trust within the e-government ecosystem. Through a comprehensive analysis of various global and domestic studies, it is found that information quality, service quality, and system quality are the primary determinants affecting citizen satisfaction and continuous-use intention. Trust emerges as a central mediating variable linking quality perceptions to public value and user loyalty. This review highlights that trust depends not only on the reliability of technological infrastructure but also on the integrity of government institutions in managing data and ensuring information transparency. Although digital implementation has significantly improved bureaucratic efficiency, challenges such as security risks, the digital divide, and user unfamiliarity with online systems remain significant obstacles that often create a gap between user expectations and actual system performance. This review concludes that a citizen-centric approach and enhanced security infrastructure are crucial for strengthening government legitimacy in the digital era. Inclusive policy integration is essentially required to ensure that the benefits of digital transformation can be experienced by all levels of society in a sustainable manner.*

**Keywords:** *E-Government, Service Quality, Public Trust, User Satisfaction.*

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

## A. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik melalui implementasi *e-government* telah menjadi fokus utama pemerintah global untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi birokrasi. Namun, keberhasilan sistem ini tidak hanya diukur dari ketersediaan teknologi, melainkan dari sejauh mana masyarakat mau mengadopsi dan mempercayai platform tersebut. Kepercayaan publik (*public trust*) muncul sebagai faktor krusial yang menentukan efektivitas layanan digital, di mana kualitas informasi dan kualitas layanan yang dirasakan oleh warga menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Tanpa adanya kepercayaan yang kuat, inovasi digital secanggih apa pun akan sulit mencapai tujuan nilai publik yang diharapkan.

Kualitas layanan di area publik merupakan pilar fundamental dalam penyelenggaraan negara karena menjadi indikator utama keberhasilan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya sekadar memberikan kenyamanan, tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab negara dalam mengelola mandat yang diberikan oleh rakyat. Di sektor-sektor krusial seperti kesehatan dan administrasi kependudukan, kualitas layanan yang responsif dan andal secara langsung berdampak pada peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan sosial masyarakat secara luas. Oleh karena itu, setiap organisasi publik dituntut untuk terus melakukan inovasi guna memastikan bahwa proses pelayanan berjalan secara efektif, efisien, dan inklusif.

Sejalan dengan kualitas layanan, kepercayaan publik (*public trust*) menjadi aset non-materi paling berharga bagi organisasi pemerintah guna mempertahankan legitimasi dan stabilitas sosial. Kepercayaan masyarakat merupakan bentuk pengakuan atas integritas dan kinerja pemerintah dalam mengelola sumber daya serta memerangi praktik maladministrasi. Tanpa adanya kepercayaan yang kuat, kebijakan pemerintah akan sulit diimplementasikan karena kurangnya dukungan dan kepatuhan dari masyarakat. Dalam konteks jangka panjang, organisasi publik yang mampu menjaga kepercayaan akan lebih

mudah mendorong kolaborasi aktif warga dalam berbagai program pembangunan nasional.

Dalam ekosistem *e-government* yang berkembang saat ini, kualitas layanan dan kepercayaan saling berinteraksi secara dinamis melalui platform digital. Kualitas sistem, informasi, dan dukungan teknis dalam layanan daring menjadi parameter baru bagi warga dalam menilai kinerja pemerintah. Transformasi digital ini menuntut adanya keandalan, keamanan data, dan kemudahan akses yang konsisten agar masyarakat merasa nyaman berpindah dari layanan konvensional ke layanan berbasis elektronik. Kepercayaan dalam ekosistem digital ini bahkan bersifat lebih kompleks, karena mencakup kepercayaan terhadap keandalan infrastruktur teknologi (internet) sekaligus kepercayaan terhadap institusi yang mengelolanya.

Hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan niat penggunaan layanan digital telah menjadi perhatian utama bagi para akademisi maupun praktisi pemerintahan. Dari sudut pandang akademis, fenomena ini dikaji melalui berbagai model teori seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *e-GovQual* untuk memahami variabel apa saja yang paling signifikan memengaruhi perilaku masyarakat. Sementara bagi praktisi dan pejabat pemerintah, temuan-temuan ini menjadi dasar strategis dalam merumuskan kebijakan yang berpusat pada warga (*citizen-centric*). Penekanan pada aspek-aspek tersebut sangat penting untuk meminimalkan kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan yang tersedia di lapangan.

Akhirnya, sinergi antara kualitas layanan dan kepercayaan publik dalam kerangka *e-government* merupakan syarat mutlak bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pejabat pemerintah menyadari bahwa investasi besar pada teknologi informasi tidak akan memberikan hasil yang optimal jika tidak disertai dengan upaya peningkatan kapasitas manusia dan perlindungan privasi yang memadai. Dengan memprioritaskan kepuasan pengguna dan transparansi sistem, pemerintah dapat membangun loyalitas warga yang berkelanjutan terhadap layanan publik digital. Komitmen ini

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

menjadi kunci dalam mewujudkan birokrasi yang lebih modern, akuntabel, dan mampu menjawab tantangan zaman di era disrupsi informasi ini.

Pentingnya melakukan kajian mendalam mengenai kualitas layanan dan kepercayaan publik dalam ekosistem *e-government* didasari oleh pergeseran paradigma pelayanan publik yang kini sangat bergantung pada integrasi teknologi informasi untuk mewujudkan tata kelola yang bersih dan efisien. Kajian ini menjadi sangat relevan mengingat bahwa ketersediaan infrastruktur digital saja tidak cukup untuk menjamin kesuksesan transformasi digital jika tidak disertai dengan pemahaman mendalam mengenai perilaku dan ekspektasi pengguna. Tanpa evaluasi yang sistematis, pemerintah berisiko menghadapi resistensi adopsi atau penurunan partisipasi warga akibat kurangnya rasa aman dan ketidakpuasan terhadap performa sistem. Oleh karena itu, penelitian di bidang ini krusial untuk mengidentifikasi variabel-variabel kunci yang dapat memitigasi risiko kegagalan sistem serta memperkuat legitimasi institusi pemerintah di ruang digital.

Adapun tujuan utama dari penyusunan kajian ini adalah untuk membahas temuan secara lebih komprehensif atas faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan elektronik serta dampaknya terhadap kepercayaan publik. Kajian ini bertujuan untuk mensintesis temuan-temuan dari literatur terdahulu guna membangun kerangka konseptual yang kokoh bagi pengembangan layanan publik yang lebih responsif dan inklusif. Melalui analisis terhadap berbagai model seperti *e-GovQual* dan teori kepercayaan, diharapkan kajian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi para pengambil kebijakan dalam merancang intervensi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pengguna dan transparansi administratif. Pada akhirnya, kajian ini disusun untuk mengisi celah pengetahuan mengenai dinamika hubungan antara penyedia layanan dan warga dalam konteks pemerintahan berbasis elektronik yang terus berkembang.

## B. PEMBAHASAN

Implementasi *e-government* telah menjadi instrumen vital bagi pemerintah di seluruh dunia untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital

ini sangat bergantung pada bagaimana masyarakat memandang kualitas informasi dan layanan yang disediakan. Abdulkareem & Ramli, (2022) menegaskan bahwa kepercayaan terhadap *e-government* dipengaruhi secara langsung oleh dimensi kualitas informasi dan kualitas layanan, yang pada akhirnya memprediksi nilai publik dari sistem tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, studi di Nigeria memperluas model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dengan memasukkan nilai-nilai publik sebagai keuntungan bersih dari penerapan teknologi di sektor pemerintahan.

Kepercayaan (*trust*) muncul sebagai variabel sentral yang memediasi hubungan antara kualitas teknis sistem dengan niat warga untuk berpartisipasi. Kepercayaan pada *e-government* merupakan prediktor utama bagi pencapaian partisipasi warga negara (Im et al., 2014; West, 2004), di mana faktor media sosial dan tata kelola yang baik menjadi pendorong signifikannya. Pentingnya integrasi aspek psikologis dan teknis juga terlihat dalam pengembangan model yang diperluas oleh Isulami & Hashim, (2018) yang membuktikan bahwa kualitas situs web, kepercayaan internet, dan kepercayaan pemerintah secara positif memengaruhi niat perilaku masyarakat untuk mengadopsi layanan elektronik tersebut.

Kualitas layanan dalam konteks portal pemerintah sering kali diukur menggunakan kerangka kerja *e-GovQual*. Para peneliti sebelumnya seperti Wijatmoko (2020) dan Iswati & Retnoningrum (2019) menjelaskan bahwa kerangka ini terdiri dari dimensi efisiensi, keandalan, kepercayaan, dan dukungan warga. Namun, hasil evaluasi empiris di berbagai daerah sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual. Sebagai contoh, penelitian Fikri, Durachman, dan Rustamaji (2022) di Provinsi Sumatera Barat mengungkapkan bahwa layanan situs web pemerintah belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, dengan rekomendasi utama berupa peningkatan keamanan data dan interaksi layanan. Di sisi lain, Aryani et al., (2021) mencatat bahwa meskipun aplikasi layanan publik seperti E-Lampid di Surabaya berhasil mengatasi masalah administratif, hambatan kultural berupa ketidakterbiasaan masyarakat dengan sistem daring tetap menjadi tantangan dalam implementasi *New Public Service*.

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Peran keterbukaan informasi dan akuntabilitas juga menjadi faktor penentu dalam memupuk kepercayaan publik terhadap sistem publik. Schmidhuber et al., (2023) melalui studi lintas negara di Eropa menemukan bahwa pengaruh keterbukaan pemerintah terhadap kepercayaan dimediasi oleh persepsi individu mengenai peluang partisipasi politik mereka. Hal ini didukung oleh temuan Salim et al., (2017) di Yaman yang menunjukkan bahwa kepuasan warga terhadap transparansi dan kinerja pemerintah dalam memerangi korupsi berhubungan positif dengan tingkat kepercayaan publik. Di era transformasi digital saat ini, kapabilitas teknologi tingkat lanjut juga mulai dieksplorasi; Zhang & Zhu (2021) membuktikan bahwa kapabilitas sistem *big data* pemerintah memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja layanan cerdas (*smart service*).

Secara keseluruhan, literatur menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan *e-government* ditentukan oleh interaksi kompleks antara kualitas sistem, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pengguna. Sun & Li (2020) menyoroti bahwa nilai layanan yang dirasakan merupakan mediator kuat yang menghubungkan kualitas situs web dengan niat penggunaan berkelanjutan oleh warga. Oleh karena itu, pendekatan yang berpusat pada warga (*citizen-centric*) sangat krusial, di mana warga dipandang sebagai pelanggan yang berhak menikmati layanan publik berkualitas tinggi, sebagaimana disarankan oleh para peneliti terdahulu (Al-Ma'aitah, 2019; Chatterjee & Suy, 2019; Romero-Subia et al., 2022). Penguatan pada aspek keamanan, kemudahan penggunaan, dan responsivitas pengelola tetap menjadi prioritas utama bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi kualitas dalam sistem informasi pemerintahan, seperti yang dijelaskan dalam model DeLone dan McLean yang diperluas, memiliki korelasi langsung dengan nilai publik (Al-Shargabi et al., 2021; Elazzaoui & Lamari, 2022; Scott et al., 2016). Kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga bagaimana layanan tersebut memberikan manfaat nyata yang dirasakan oleh pengguna. Di berbagai negara di Timur Tengah dan di Indonesia, ditemukan bahwa kepercayaan pada *e-government*

memediasi hubungan antara dimensi kualitas sistem dengan kepuasan pengguna dan partisipasi warga (Alsulami & Hashim, 2018; Badri et al., 2015; Lanin & Hermanto, 2019; Ratnaningsih et al., 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap keandalan sistem akan mendorong keterlibatan yang lebih aktif dalam tata kelola pemerintahan digital.

Selain aspek teknis, faktor tata kelola dan transparansi juga memegang peranan vital dalam memupuk kepercayaan masyarakat. Keterbukaan informasi dan upaya nyata pemerintah dalam memberantas korupsi terbukti meningkatkan kepuasan warga, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik. Studi lintas negara menunjukkan bahwa ketika warga merasa memiliki peluang untuk berpartisipasi secara politik melalui kanal digital yang transparan, tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem publik akan meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, *e-government* harus dipandang sebagai instrumen demokrasi yang mampu memperpendek jarak antara pemerintah dan konstituennya.

Meskipun potensi manfaatnya sangat besar, implementasi *e-government* masih menghadapi berbagai tantangan empiris, terutama terkait kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan kinerja sistem. Evaluasi di beberapa daerah di Indonesia menunjukkan bahwa banyak situs web pemerintah yang belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas layanan yang diinginkan, yang sering kali disebabkan oleh masalah keamanan data, tampilan yang kurang user-friendly, dan kurangnya interaksi layanan (Aminah et al., 2018; Firmansyah, 2018; Pramuditha & Agustina, 2022; Rachman, 2021). Selain itu, hambatan kultural seperti ketidakterbiasaan masyarakat dengan sistem daring dan preferensi terhadap layanan luring tetap menjadi kendala yang harus diatasi melalui edukasi dan peningkatan aksesibilitas.

Secara strategis, pengembangan *e-government* di masa depan perlu mengadopsi pendekatan yang berpusat pada warga (*citizen-centric*) dengan mengintegrasikan kapabilitas teknologi terkini seperti *big data* untuk meningkatkan kinerja layanan cerdas. Penekanan pada aspek keamanan, privasi, dan kemudahan penggunaan harus menjadi prioritas utama bagi pengelola layanan untuk memastikan keberlanjutan penggunaan sistem oleh masyarakat. Dengan memahami interaksi kompleks antara kualitas

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

layanan, kepercayaan, dan kepuasan, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk mendorong adopsi teknologi digital secara inklusif dan berkelanjutan.

Model pada Gambar 1. Terlampir menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh bagaimana warga merasakan manfaat layanan publik digital tersebut. Dalam pendekatan *Citizen-Centric*, warga diposisikan sebagai pusat pelayanan sekaligus aktor penting dalam tata kelola digital. Dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, keamanan, transparansi, serta kemampuan teknologi seperti *big data* menjadi fondasi utama yang membentuk *public value* dan kepuasan pengguna. Persepsi positif terhadap kualitas layanan kemudian memunculkan *trust* (kepercayaan) terhadap pemerintah dan sistem digital.

Kepercayaan tersebut berfungsi sebagai variabel mediasi utama yang mendorong: (1) adopsi layanan digital, (2) penggunaan berkelanjutan; (3) loyalitas pengguna, serta (3) partisipasi warga dalam pemerintahan digital. Pada tahap akhir, partisipasi dan penggunaan yang berkelanjutan akan menghasilkan dampak strategis berupa peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan *good governance*, legitimasi pemerintah, serta terciptanya demokrasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Kerangka ini menekankan bahwa untuk mencapai Keberlanjutan e-Government, pemerintah tidak bisa hanya fokus pada kecanggihan teknologi (Kualitas Sistem). Pemerintah harus membangun Kepercayaan melalui Transparansi dan Responsivitas, sehingga muncul Kepuasan yang pada akhirnya menciptakan Nilai Publik dan partisipasi aktif warga negara. Pendekatan ini disebut sebagai *Citizen-Centric Approach* (pendekatan yang berpusat pada warga).

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan tinjauan literatur dan analisis model sintesis yang dikembangkan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak lagi dapat dipandang hanya sebagai isu teknis infrastruktur, melainkan sebuah ekosistem kompleks yang menempatkan warga sebagai pusat pelayanan. Model *Citizen-Centric E-Government Framework* menegaskan peran krusial kepercayaan (*trust*)

sebagai variabel mediator utama yang menghubungkan kualitas teknis (sistem, informasi, dan layanan) dengan partisipasi aktif warga negara. Keberadaan model ini memberikan arti penting bagi organisasi publik dalam memahami bahwa kualitas layanan yang baik secara langsung akan memupuk kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi, yang pada gilirannya mendorong loyalitas pengguna serta pencapaian nilai publik (*public value*). Dengan demikian, *e-government* berfungsi sebagai instrumen demokrasi yang transparan dan akuntabel, yang mampu meningkatkan legitimasi pemerintah di mata konstituennya.

Untuk pengembangan penelitian di masa depan, disarankan agar akademisi mulai mengeksplorasi lebih dalam mengenai variabel-variabel baru yang muncul di era disrupsi, seperti pengaruh kapabilitas *big data* dan kecerdasan buatan (*AI*) terhadap kinerja layanan cerdas (*smart services*). Mengingat adanya hambatan kultural berupa ketidakterbiasaan masyarakat dengan sistem daring, penelitian selanjutnya perlu menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) untuk mengidentifikasi faktor-faktor psikologis dan budaya yang lebih spesifik di berbagai konteks daerah. Selain itu, studi longitudinal sangat dianjurkan untuk melihat konsistensi kepuasan pengguna dan keberlanjutan niat penggunaan layanan dalam jangka panjang guna memberikan bukti empiris yang lebih kuat bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi transformasi digital yang inklusif.

### REFERENSI

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, M. R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0001>
- Al-Ma'aitah, M. (2019). Drivers of E-government Citizen Satisfaction and Adoption: The Case of Jordan. *International Journal of E-Business Research*, 15(4), 40–55. <https://doi.org/10.4018/IJEER.2019100103>
- Al-Shargabi, B., Sabri, O., & Aljawarneh, S. A. (2021). The adoption of an e-learning system using information systems success model: a case study of Jazan University. *PeerJ*

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

- Computer Science*, 7, 1–21.  
<https://doi.org/10.7717/peerj-cs.723>
- Alsulami, Z. A., & Hashim, H. S. (2018). Measuring the success of e-government systems: Applying the success model of the delone and mclean information system. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 96(22), 7654–7670. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057765647&partnerID=40&md5=b9adfebf29c866f64baa9952a0f59569>
- Aminah, S., Ditari, Y., Kumoralalita, L., Hidayanto, A. N., Phusavat, K. P., & Anussornnitisarn, P. (2018). E-procurement system success factors and their impact on transparency perceptions: Perspectives from the supplier side. *Electronic Government*, 14(2), 177–199. <https://doi.org/10.1504/EG.2018.090929>
- Aryani, F. D., Hastuti, A. K., Rohmawati, W., Kasiwi, A. N., & Winarsih, A. S. (2021). Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi New Public Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 178. <https://doi.org/10.52423/neores.v2i2.17654>
- Badri, M., Al Khaili, M., & Al Mansoori, R. L. (2015). Quality of Service, Expectation, Satisfaction and Trust in Public Institutions: The Abu Dhabi Citizen Satisfaction Survey. *Asian Journal of Political Science*, 23(3), 420–447. <https://doi.org/10.1080/02185377.2015.1055773>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7, 243–258. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- Elazzaoui, E., & Lamari, S. (2022). Delone and McLean information systems success model in the public sector: A systematic review. *Journal of Social Sciences and Organizational Management*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.48434/IMIST.PRSM/josom-v3i1.30393>
- Firmansyah, A. (2018). Kajian Kendala Implementasi E-Commerce Di Indonesia. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 8(2), 127. <https://doi.org/10.17933/mti.v8i2.107>
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2014). Internet, trust in government, and citizen compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3), 741–763. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus037>
- Iswati, H., & Retnoningrum, E. (2019). Mengukur Layanan Website e-Govqual terhadap kepuasan Masyarakat Dalam Mengakses Rekap E-Ktp. *Jurnal Sekretari & Administrasi (SERASI)*, 17(2), 101–110.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Rachman, R. (2021). Analisa Kesuksesan E - Government LAPOR dengan Model Delone - Mclean pada Pengembangan Smart City. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 357–368.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 1–24. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Salim, M., Peng, X. B., Almaktary, S. Q., & Karmoshi, S. (2017). The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*, 5, 348–365. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>
- Schmidthuber, L., Willems, J., & Krabina, B. (2023). Trust in public performance

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

information: The effect of data accessibility and data source. *Public Administration Review*, 83(2), 279-295. <https://doi.org/10.1111/puar.13603>

Scott, M., Delone, W., & Golden, W. (2016). Measuring eGovernment success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187-208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>

Sun, Z., & Li, J. (2020). The effects of performance of public sector health system on quality of life in China: Evidence from the CGSS2015. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph17082896>

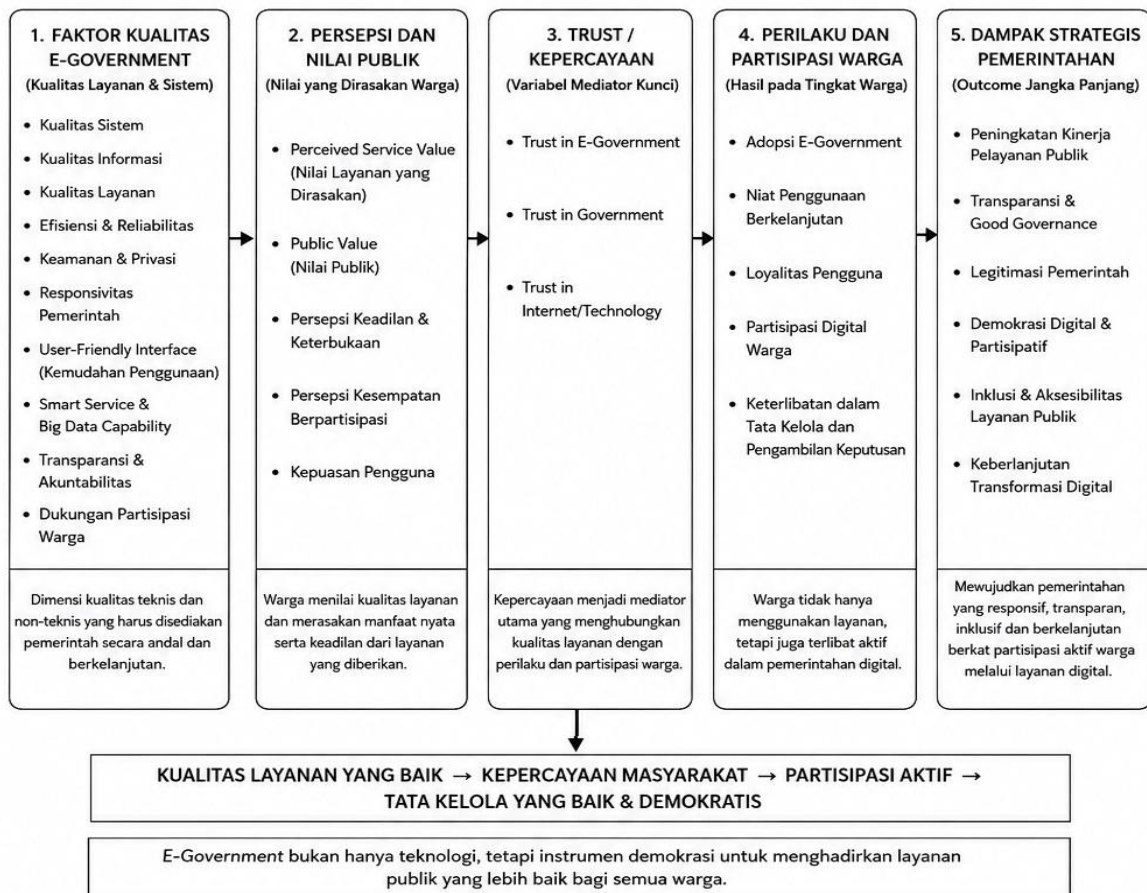
West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.

Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3(April), 213-219. <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>

Zhang, B., & Zhu, Y. (2021). Comparing attitudes towards adoption of e-government between urban users and rural users: an empirical study in Chongqing municipality, China. *Behaviour and Information Technology*, 40(11), 1154-1168. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1743361>

## CITIZEN-CENTRIC E-GOVERNMENT FRAMEWORK

*Pendekatan yang Berpusat pada Warga untuk Mewujudkan Layanan Publik Digital yang Berkualitas, Terpercaya dan Berkelanjutan*



**Gambar 1.** Kerangka Sintesa Kualitas Layanan dan Kepercayaan Publik Dalam Ekosistem E-Government