

Nama : Miftaul Janah

NPM : 2416041077

Kelas : Reguler C

MK : Metode Penelitian Administrasi Publik

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (DUKCAPIL) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA METRO**

### **I. PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2024), tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 79,5% dengan lebih dari 212 juta pengguna aktif pada tahun 2025. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah terbiasa mengakses informasi, berinteraksi, serta melakukan transaksi melalui platform digital. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, cepat, dan transparan.

Konsep transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan upaya modernisasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Badruddin, Halim, dan Ismowati (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan hanya sekadar penggunaan aplikasi daring, tetapi juga mencakup integrasi sistem, penggunaan *Internet of Things* (IoT), *Artificial Intelligence* (AI), *Big Data Analytics*, dan *platform e-Government* yang mendukung pelayanan berbasis data dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya transformasi ini, diharapkan layanan publik menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Di Indonesia, kebijakan mengenai *e-Government* secara resmi dimulai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Dalam instruksi tersebut ditegaskan bahwa pemerintah wajib memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memperluas partisipasi masyarakat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sejalan dengan itu, terbit pula Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menekankan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan terintegrasi.

Konteks pelayanan administrasi kependudukan sangat penting karena menyangkut hak-hak dasar warga negara. Administrasi kependudukan meliputi penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen tersebut merupakan identitas legal yang menjadi dasar bagi warga untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya, termasuk kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga program bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas layanan administrasi kependudukan menjadi faktor yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah, termasuk Kota Metro, masih menghadapi sejumlah permasalahan klasik seperti antrean panjang, keterbatasan sarana prasarana, lambannya proses birokrasi, hingga masih adanya pungutan liar. Penelitian Novi Andi (2019) di Kecamatan Metro Utara menemukan bahwa keterbatasan pegawai, sarana, serta prosedur pelayanan yang berbelit seringkali membuat masyarakat kurang puas dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini mendorong kebutuhan akan layanan berbasis digital yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Metro telah mengembangkan layanan Dukcapil Online, yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Melalui aplikasi atau laman resmi, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan, melacak status

pengajuan, hingga mengunduh dokumen yang telah selesai diproses. Kehadiran layanan ini diharapkan mampu memangkas waktu pelayanan, meningkatkan efisiensi, serta menumbuhkan kepuasan masyarakat.

Meski demikian, efektivitas layanan digital ini tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistemnya, tetapi juga kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan digital (*e-service quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Misalnya, Suprihono dkk. (2025) menemukan bahwa kualitas informasi, interaktivitas, kemudahan penggunaan, keamanan, dan estetika website BAZNAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan serupa diungkapkan oleh Rachman dkk. (2023), yang menyatakan bahwa faktor *usability* dan *trust* merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap situs *e-Government*.

Selain itu, penelitian Mulyana dan Jamaludin (2023) mengenai kualitas *e-service* di Bandung menunjukkan bahwa aspek kualitas informasi, keamanan data, dan privasi pengguna secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari faktor keandalan, keamanan, dan kenyamanan pengguna.

Dengan demikian, dapat dilihat adanya kesenjangan penelitian dalam konteks Kota Metro. Belum ada penelitian kuantitatif yang secara spesifik mengukur pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) terhadap kepuasan masyarakat. Padahal, pengukuran ini penting untuk mengetahui sejauh mana layanan digital yang disediakan pemerintah daerah benar-benar efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Oleh sebab itu, penelitian ini berfokus pada “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online (Dukcapil) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Metro.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor kualitas layanan yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat, serta menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Metro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, dapat dilihat bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital (Dukcapil Online) di Kota Metro merupakan sebuah inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat berbagai pertanyaan mendasar yang perlu dijawab melalui penelitian, di antaranya:

1. Bagaimana persepsi masyarakat Kota Metro terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) yang meliputi aspek kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan, fungsionalitas, dan estetika layanan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan online yang telah diberikan oleh Dukcapil Kota Metro?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi kependudukan online terhadap kepuasan masyarakat di Kota Metro, baik secara parsial (per dimensi) maupun simultan?

Rumusan masalah ini menjadi dasar bagi peneliti untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat secara empiris dengan pendekatan kuantitatif.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) di Kota Metro berdasarkan indikator kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan, fungsionalitas, dan estetika layanan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) di Kota Metro.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan online terhadap kepuasan masyarakat di Kota Metro, baik secara parsial maupun simultan.

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban empiris terhadap efektivitas layanan digital yang diterapkan pemerintah daerah, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap pelayanan publik berbasis teknologi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan publik digital di Indonesia, khususnya dalam konteks layanan administrasi kependudukan. Selama ini, banyak penelitian mengenai kualitas layanan publik lebih terfokus pada aspek konvensional (tatap muka langsung). Dengan adanya penelitian ini, diharapkan terdapat tambahan bukti empiris mengenai penerapan konsep *e-service quality* dan *E-GovQual* pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat teori bahwa kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan masyarakat. Kepuasan pengguna adalah hasil perbandingan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Dengan meneliti kualitas layanan Dukcapil Online, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan pembuktian empiris bahwa dimensi kualitas layanan digital (kemudahan penggunaan, keamanan, informasi, fungsionalitas, dan estetika) memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Pemerintah Kota Metro**

Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis daring.

Hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam mengidentifikasi aspek layanan mana yang sudah berjalan baik dan mana yang masih perlu ditingkatkan. Misalnya, apabila ditemukan bahwa dimensi keamanan dan privasi masih rendah, maka pemerintah dapat memprioritaskan peningkatan sistem perlindungan data pengguna.

## 2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Metro

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi teknis maupun non-teknis. Secara teknis, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas sistem Dukcapil Online, baik dari sisi fungsionalitas maupun tampilan. Secara non-teknis, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang lebih ramah pengguna.

## 3. Bagi Masyarakat Kota Metro

Penelitian ini memberi manfaat tidak langsung berupa peningkatan layanan administrasi kependudukan. Apabila pemerintah menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar pengambilan keputusan, maka masyarakat akan mendapatkan layanan yang lebih mudah, cepat, aman, dan memuaskan. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk antre di kantor Dukcapil, karena layanan daring telah dioptimalkan.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti lain yang berminat untuk mengkaji pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan dengan variabel yang berbeda, misalnya pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan publik, atau pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dalam menggunakan layanan digital pemerintah.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori, tetapi juga pada praktik pelayanan publik di daerah, serta

memperkaya kajian akademis di bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik digital.

## 1.5 Kerangka Teoritis

### 1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai wujud nyata dari keberadaan negara di tengah masyarakat. Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangible*) yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas menjadi cerminan dari kinerja pemerintahan yang baik (*good governance*).

### 2. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Kementerian Dalam Negeri RI, 2008).

Dalam penelitian Novi Andi (2019) di Kecamatan Metro Utara, pelayanan administrasi kependudukan mencakup pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), serta dokumen kependudukan lain yang

esensial. Layanan ini sangat krusial karena menjadi dasar pemenuhan hak-hak sipil masyarakat, seperti akses pendidikan, kesehatan, perbankan, hingga bantuan sosial. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi perhatian utama pemerintah daerah.

### 3. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital merupakan proses perubahan tata kelola organisasi dan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Badruddin dkk. (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pilar utama transformasi digital meliputi:

1. Digital platform: penggunaan aplikasi atau website sebagai media layanan publik.
2. Data-driven service: pemanfaatan Big Data dalam pengambilan keputusan.
3. User-centered service: pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pengguna (*user experience*).
4. Keamanan dan privasi: jaminan perlindungan data masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah.

Implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia diwujudkan melalui berbagai inovasi e-Government. Salah satunya adalah layanan Dukcapil Online yang diterapkan di Kota Metro sebagai bagian dari strategi nasional percepatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

### 4. Kualitas Layanan (Service Quality)

Konsep kualitas layanan pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) melalui model SERVQUAL, yang menekankan lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, dalam konteks layanan publik berbasis digital, dimensi ini mengalami adaptasi.

Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengembangkan E-GovQual, sebuah instrumen untuk mengukur kualitas layanan elektronik pemerintah. Dimensi yang diukur dalam model ini meliputi:

1. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan digital, termasuk kejelasan struktur situs, navigasi, dan fungsionalitas pencarian.

2. Trust (Kepercayaan)

Tingkat keyakinan masyarakat bahwa layanan digital aman dan dapat dipercaya, terutama dalam hal perlindungan data pribadi.

3. Functionality of Interaction Environment

Fungsionalitas sistem dalam mendukung interaksi pengguna, misalnya ketersediaan form online, kecepatan respons, serta fitur bantuan daring.

4. Reliability (Keandalan)

Konsistensi layanan digital dalam memberikan pelayanan sesuai janji, tepat waktu, dan bebas dari error teknis.

5. Content & Information Appearance (Konten dan Tampilan Informasi)

Keakuratan, kelengkapan, kemutakhiran informasi, serta desain visual yang menarik dan ramah pengguna.

6. Citizen Support

Dukungan bagi pengguna berupa panduan penggunaan, FAQ, dan fasilitas pengaduan.

Model E-GovQual ini telah digunakan dalam penelitian-penelitian di Indonesia. Misalnya, Rachman dkk. (2023) menemukan bahwa usability, trust, dan dukungan

pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan situs pemerintah daerah.

## 5. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan kinerja suatu layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat tidak hanya menyangkut terpenuhinya kebutuhan administratif, tetapi juga mencakup aspek keadilan, kecepatan, kemudahan, dan transparansi.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dilihat dari reaksi emosional mereka setelah menerima layanan, apakah sesuai dengan ekspektasi atau justru menimbulkan kekecewaan. Jika layanan publik berhasil memenuhi ekspektasi, maka masyarakat akan merasa puas, bahkan loyal untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Penelitian Mulyana & Jamaludin (2023) di Bandung menunjukkan bahwa kualitas informasi, keamanan data, dan privasi pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan e-service. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suprihono dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memengaruhi kepuasan pengguna secara simultan.

## 6. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, dapat dibangun kerangka pikir sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X): Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Online
  - Kualitas Informasi
  - Kemudahan Penggunaan
  - Keamanan dan Privasi
  - Fungsionalitas Layanan

- Estetika dan Tampilan
2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat
    - Tingkat kepuasan terhadap kecepatan layanan
    - Tingkat kepuasan terhadap kemudahan akses
    - Tingkat kepuasan terhadap keamanan dan kenyamanan
    - Tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi
    - Tingkat kepuasan secara umum

Secara konseptual, kerangka pikir penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi kependudukan online, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat di Kota Metro.

### **1.6 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan, serta kerangka teoritis yang telah dibahas sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

#### **1. Hipotesis Parsial**

1. H1: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) di Kota Metro.

Alasan: Informasi yang akurat, lengkap, dan mutakhir memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan (Mulyana & Jamaludin, 2023).

2. H2: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan online di Kota Metro.

Alasan: Situs/aplikasi yang mudah digunakan dengan navigasi jelas akan meningkatkan pengalaman pengguna (user experience), yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

3. H3: Keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan online di Kota Metro.

Alasan: Perlindungan data pribadi menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat, yang berimplikasi pada kepuasan.

4. H4: Fungsionalitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan online di Kota Metro.

Alasan: Semakin lengkap dan berfungsinya fitur layanan online, semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan (Suprihono dkk., 2025).

5. H5: Estetika dan tampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan online di Kota Metro.

Alasan: Tampilan visual yang menarik, jelas, dan terstruktur dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

## 2. Hipotesis Simultan

6. H6: Kualitas layanan administrasi kependudukan online secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Metro.

Alasan: Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan digital secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat (Rachman dkk., 2023; Suprihono dkk., 2025).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, N. (2019). Analisis kualitas jasa pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Metro Utara (Aplikasi metode Importance Performance Analysis). *Jurnal Simplex*, 2(2), 108–117.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024, Februari 7). Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Badruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah P., S. A. (2024). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. Zahir Publishing.
- Hendrayady, A. (Ed.). (2024). *Transformasi digital dalam pelayanan publik: Strategi dan tantangan*. Media Sains Indonesia.
- Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.18488/10.18488/74.v10i1.3558>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Rachman, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing user satisfaction with local government e-government: The influence of e-government quality (E-GovQual). *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 13(2), 273–286.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suprihono, M. R. R., Wijoyo, S. H., & Nugraha, D. C. A. (2025). Analisis kualitas layanan website BAZNAS terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode E-Government Service Quality (EGSQUAL) (Studi kasus: Pengguna Kabupaten Bekasi). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(8). <https://j-ptiik.ub.ac.id>