

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau

EDI KURNIAWAN<sup>1</sup>; ZULKARNAIN<sup>2</sup>; ALVI PURWANTI ALWIE<sup>3</sup>

Universitas Riau

Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293

E-mail : edikurniawan@gmail.com

Submit : 2021-05-27

Review : 2022-09-15

Publish : 2022-10-26

**Abstract:** This study aimed to determine and analyze the influence of the dimensions of E-Service Quality on trust and satisfaction in information media of the Audit Board (BPK) Riau Representative. This research was conducted quantitatively with a causal and descriptive research design. The number of samples as many as 161 respondents obtained by using purposive sampling method. Data collection techniques used in this study were survey and observation. The measurement scale used is a Likert scale. To process the data that has been obtained from questionnaires and hypothesis testing, computer aids with WarpPLS and SPSS are used. The data is then processed with validity, reliability, and Partial Least Square (PLS) analysis techniques to test the hypothesis. The results showed that application design, personalization and assurance had a positive and significant effect on trust. Meanwhile, easy of use and responsiveness do not have a significant influence on trust. All dimension of e-service quality had a positive and significant effect on satisfaction, except personalization. Furthermore, trust directly have a positive and significant influence on satisfaction.

**Keywords:** *E-Service Quality, Trust, Satisfaction*

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu pintu gerbang era keterbukaan informasi publik bagi lembaga/badan publik di Indonesia. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sebagai badan publik juga memberikan perhatian ekstra dalam penyediaan informasi publik baik pelayanan permintaan informasi maupun pengaduan masyarakat. Tuntutan atas keterbukaan dan transparansi informasi ini menuntut BPK untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam penyediaan pelayanan informasi dan komunikasi.

Untuk menjalani tugas tersebut, maka BPK harus meningkatkan akses publik terkait dengan komunikasi dan informasi publik. Ketersediaan instrumen pendukung pengelolaan informasi dan dokumentasi merupakan kebutuhan yang mutlak menjadi perhatian penting bagi BPK. Tantangan keterbukaan informasi publik saat ini terkait dengan informasi yang dikecualikan dan kesiapan memuat hasil pemeriksaan serta informasi publik

lain (laporan keuangan, daftar aset, daftar pengadaan barang dan jasa, pedoman/juklak/juknis, kerjasama/ kesepakatan/ MoU dengan pihak ketiga) pada website.

Sebagai lembaga negara, BPK bertugas melakukan pemeriksaan atas pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara dan daerah, yang hasilnya berbentuk laporan hasil pemeriksaan keuangan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Laporan hasil pemeriksaan tidak hanya penting untuk dibuka pada pihak yang diperiksa dan pemerintah, namun juga penting dibuka untuk publik dan kalangan media. Hal ini agar publik atau masyarakat umum dapat memonitor kinerja pemerintah, mencegah penyelewangan dan kecurangan mengarah pada korupsi, bahkan mengawasi kinerja BPK dalam melakukan pemeriksaan. Laporan hasil pemeriksaan harus didistribusikan pada entitas pemeriksaan, eksekutif, legislatif dan dapat diakses

secara langsung oleh publik atau melalui media massa, serta untuk para pemilik kepentingan (stakeholder).

Berkaitan dengan komitmen dalam pengelolaan dan mekanisme akses informasi publik, BPK telah mengaturnya melalui Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK. Peraturan tersebut menjadi dasar utama bagi BPK dalam membentuk dan melaksanakan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan BPK. PPID BPK melaksanakan tiga fungsi pelayanan informasi publik, yaitu pelayanan permintaan informasi publik, pelayanan pengaduan masyarakat, dan pelayanan keberatan atas informasi.

Untuk meningkatkan pelayanan publik serta mempermudah akses informasi publik, platform online e-PPID yang sebelumnya hanya ada pada BPK Pusat telah di aplikasikan pada seluruh kantor BPK Perwakilan. Pengaplikasian ini memungkinkan koordinasi yang lebih kuat antara PPID Pusat dan PPID Perwakilan. PPID Pusat dapat memantau semua permohonan informasi dan pengaduan masyarakat yang masuk ke PPID Perwakilan melalui platform online e-PPID dan dapat memberikan masukan jika diperlukan.

Pada tahun 2018, BPK telah membuat media penyampaian permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, dan penyampaian keberatan atas informasi secara online melalui website <https://e-ppid.bpk.go.id>. Selama tahun 2018, PPID BPK telah menerima sebanyak 1.115 permintaan informasi, 265 pengaduan masyarakat, dan 1 keberatan atas informasi publik. Permintaan informasi berkala yang diterima oleh PPID BPK pada tahun 2018 merupakan informasi mengenai Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Dari total 1.115 permintaan informasi dan keberatan atas informasi yang diterima oleh PPID BPK, permintaan yang diterima melalui website/e-PPID, email, surat/fax/PO BOX maupun datang langsung ke PIK BPK.

Untuk menciptakan nilai unggul kepada pengguna dan pemakai e-PPID secara berkesinambungan melalui kualitas pelayanan merupakan bentuk pemahaman dan tanggung jawab BPK Perwakilan Riau kepada stakeholder dan masyarakat. Dalam menghadapi era kompetisi yang semakin ketat, meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya untuk sukses bagi BPK Perwakilan Riau. Pentingnya meningkatkan kualitas layanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama (Jonathan, 2013; Permana & Djatmiko, 2018; Ali, Asmi, Rahman, Malik, & Ahmad, 2017). Konsep kualitas layanan secara umum mencakup perihal menentukan apakah harapan peserta sudah terpenuhi dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah elemen kritical dari persepsi pelanggan (McKnight, Lankton, Nicolaou, & Price, 2017).

Penerima layanan menilai kualitas pelayanan melalui persepsi mereka yang dibentuk berdasarkan hasil teknis yang diberikan. Secara tradisional, kualitas pelayanan telah didefinisikan sebagai selisih antara hal yang diharapkan peserta tentang layanan yang akan diperoleh dengan kinerja layanan yang akhirnya diterima (Hendrawan, Kusmanto, & Warjio, 2018). Pada berbagai organisasi telah menerapkan pengukuran kualitas layanan untuk mendapatkan penilaian yang obyektif tentang kualitas layanan (Rezha, Rochmah, & Siswidiyanto, 2015). Akan tetapi, banyak peneliti menyatakan bahwa keseluruhan dimensi dari kualitas layanan tradisional belum mampu mengukur kualitas layanan elektronik karena sifatnya yang spesifik (Kassim & Abdullah, 2010). Konsep yang digunakan oleh peneliti dengan peneliti lainnya sangat bervariasi dan tergantung pada fokus penelitian serta sifat dari situs web yang digunakan dalam penelitian (Budi, 2015).

### **Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, bervariasi dan konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk/jasa seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan yang sebagainya.

Menurut Chase, Jacobs, & Aquilano (Prakoso, et al., 2017) *E-Service Quality* merupakan versi baru dari *Service Quality* (*ServiQual*). *E-Service Quality* di buat dan dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan dalam dunia internet (*E-Commerce*) salah satunya dalam situs website. “*E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien”.

Berdasarkan Zeithmal & Parasuraman (Perwira, Yulianto, & Kumadji), Adapun dimensi-dimensi dari *E-Service Quality* adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi : Suatu fungsi yang digunakan untuk memudahkan pelanggan untuk menggunakan, mudah untuk melakukan pencarian, kecepatan dalam mengakses sehingga lebih efisien.
2. Fleksibilitas : Suatu fungsi yang digunakan dalam melakukan pembayaran ataupun kemudahan dalam bertransaksi untuk digunakan pelanggan.
3. *System Availability* : Suatu fungsi yang digunakan apakah pembayaran atau informasi yang diberikan relevan bagi para pelanggan atau tidak.
4. Privasi : Suatu fungsi yang digunakan dalam memberikan keamanan data pribadi, keamanan bertransaksi, ataupun jaminan yang diberikan.

5. Daya Tanggap : Suatu fungsi yang digunakan untuk memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk mendapatkan bantuan apabila memiliki permasalahan ataupun pertanyaan.

6. *Compensation* : Suatu fungsi apakah penggunaan fitur jaminan dapat digunakan dengan benar dan tepat.

7. *Contact* : Suatu fungsi yang digunakan untuk para pelanggan dalam menghubungi customer service yang telah disediakan.

*E-Servqual* didefinisikan sebagai tolak ukur efektifitas dan efisiensi kinerja *website* dapat diterima oleh peserta dalam fungsinya untuk mendukung peserta memperoleh informasi, tepat dalam melakukan transaksi, dan kelancaran proses *delivery* produk dan jasa (Zeithaml & Bitner, 2010). Penelitian lebih lanjut terkait *e-servqual* sedikit banyak dipengaruhi oleh dimensi atau komponen dari *e-commerce*, yang menggunakan dimensi *ease of use*, *web design*, *personalization or customization*, *responsiveness*, serta *assurance* (Kassim & Abdullah, 2010).

Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan elemen penting dari pemakaian teknologi komputer oleh pelanggan, khususnya bagi pengguna baru. Dimensi ini mencakup fungsi, aksesibilitas informasi, kemudahan pemesanan, serta navigasi. Sejauh mana berkurangnya usaha dalam penggunaan aplikasi, merupakan salah satu definisi dari kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai faktor di mana aktivitas *self-service* di dalam layanan elektronik menyediakan proses yang jelas dan sederhana untuk memastikan pelanggan dapat menggunakannya secara efektif (Shafiee & Bazargan, 2018).

Desain *website* berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan (Budi, 2015). Dimensi ini meliputi *content* berita, struktur organisasi, serta tata letak menu

situs, yang secara tampilan awal tidak monoton dan nyaman dilihat. Hal ini, dapat diartikan bahwa tampilan situs yang dirasakan oleh pengguna, dapat langsung mempengaruhi kepercayaan dari sistem.

Dimensi personalisasi merupakan faktor penting dari kualitas layanan *online*. Konsep *personalization* terdiri atas empat faktor yang tersusun dalam sistem *e-commerce* antara lain, memperhatikan kebutuhan pribadi, terdapat preferensi, kebutuhan peserta terpenuhi secara mendetail, serta cakupan layanan mengenai produk atau jasa tersebut. Hal ini mengindikasikan seberapa jauh informasi atau kualitas layanan yang sudah diberikan kepada peserta untuk memenuhi kebutuhan secara individu.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dapat dipahami sebagai alat ukur kapabilitas BPK Perwakilan Provinsi Riau dalam memberikan respon yang cepat ketika peserta memiliki pertanyaan atau masalah. Selalu berusaha memenuhi kebutuhan peserta serta secara responsif mengembangkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik dapat meningkatkan kepuasan dan juga kepercayaan pengguna.

Dimensi jaminan (*assurance*) didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Keyakinan tersebut diwujudkan dengan mempercayakan segala proses melalui *web* berdasarkan reputasi yang dimiliki oleh situs tersebut. Ketersediaan peraturan keamanan menjadi tolak ukur jaminan yang dapat diberikan oleh *web* perusahaan (Kassim & Abdullah, 2010).

### **Kepercayaan (Trust)**

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya

dari pada yang kurang dipercayai (Moorman, Blakely, & Darnold, 2018).

Konsep kepercayaan dalam hal ini berarti bahwa masyarakat atau pengguna informasi percaya terhadap kehandalan BPK dalam penyediaan informasi terkait dengan menjamin keamanan dan keabsahan informasi tersebut. Keamanan berarti bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia informasi juga terkait dengan kehandalan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (e-PPID) dalam menjamin keamanan informasi.

Morgan dan Hunt yang dikutip oleh Soetomo (2002:32) membuat konsep tentang kepercayaan sebagai keadaan dimana seseorang mempunyai keyakinan terhadap kehandalan dan kejujuran rekan bertukar. Menurut (Cheng, Gu, & Shen, 2019) terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator kepercayaan (Trust) yaitu: (1) reputasi; (2) sistem keamanan; (3) sistem kerahasiaan; (4) jaminan keamanan dan kerahasiaan; (5) kompensasi kerugian karena alasan keamanan dan kerahasiaan.

### **Kepuasan (User Satisfaction)**

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah perluasan dari kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat memenuhi kebutuhan informasi (DeLone & McLean, 2003). Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan menyeluruh (*satisfaction*), kunjungan berulang (*repeat visits*), dan penggunaan ulang (*repeat purchase*).

## METODE

Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan desain riset kausal dan deskriptif. Pada penelitian ini dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner, selanjutnya data atau informasi yang diperoleh akan diolah dengan metode statistik menggunakan program WarpPLS dan SPSS.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah stakeholder BPK Perwakilan Provinsi Riau yang melakukan permintaan informasi atau pengaduan kepada PPID kepada BPK Perwakilan Provinsi Riau. Sesuai dengan Laporan Permintaan Permintaan Informasi Publik tahun 2020, pihak yang mengajukan permohonan permintaan informasi data maupun pengaduan adalah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), media, mahasiswa/pelajar dan instansi pemerintah. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *disproportional random sampling* sebanyak 161 orang. Dalam menganalisis data untuk menguji hipotesis H1 – H11 alat analisis yang dipakai adalah *Partial Least Square (PLS)*.

## HASIL

Proses analisis PLS ini dilakukan dengan menggunakan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model structural (*inner model*).

### Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) menggambarkan hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Evaluasi model pengukuran meliputi validitas konstruk dan reliabilitas konstruk. Validitas konstruk adalah suatu bentuk pengujian yang ingin mengetahui korelasi konstruk dengan indikatornya. Uji validitas konstruk terdiri dari validitas konvergen menggunakan *loading factor* pada *outer loading* dan validitas diskriminan menggunakan *average variance extracted (AVE)*.

Pengujian *outer loading* menunjukkan nilai *p-value* dibawah 0,05 (5%), dan seluruh indikator valid karena nilainya di atas

0,70. Setelah pengujian validitas, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas 0,60 (Nunnally, 1978). *Average variance extracted (AVE)* juga digunakan untuk evaluasi validitas diskriminan dengan kriteria harus diatas 0,50 (Fornell dan Lacker, 1981).

*Composite reliability* dan *cronbach alpha* telah memenuhi syarat di atas 0,60. Begitu juga dengan nilai AVE berada diatas 0,50. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam penelitian ini reliabel. Sehingga secara keseluruhan, hasil *measurement model (outer model)* konstruk telah memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

### Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk menentukan besar kemampuan konstruk dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada konstruk lainnya. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  (*R-square*) yang digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.

Dari model struktural yang diperoleh dari *output WarpPLS*, kita dapat menunjukkan pengaruh antara variabel laten yang satu dengan yang lainnya dengan melihat nilai *p* (*p value*). Ketika  $p \text{ value} \leq 0,05$  maka variabel laten tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten lainnya. Sebaliknya, ketika  $p \text{ value} > 0,05$  maka variabel laten tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten lainnya. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh dapat dilihat dari nilai koefisien. Dalam penelitian ini terdapat lima hipotesis yang telah diuji melalui analisis PLS. Hipotesis diterima apabila probabilitas dibawah nilai 0,05 (*p value*), sedangkan hipotesis ditolak apabila nilai-*p* yang didapat diatas nilai 0,05. Berikut ringkasan uji hipotesis untuk melihat apakah model yang diusulkan

didukung oleh data:

<i>Hipotesis</i>	<i>path</i>	<i>p-value</i>	<i>Hasil</i>
H 1	0.119	0.062	Ditolak
H 2	0.132	0.043	Diterima
H 3	-0.029	0.354	Ditolak
H 4	0.371	<0.001	Diterima
H 5	0.297	<0.001	Diterima
H 6	0.226	0.002	Diterima
H 7	0.273	<0.001	Diterima
H 8	0.372	<0.001	Diterima
H 9	0.072	0.176	Ditolak
H 10	0.178	0.010	Diterima
H 11	0.172	0.012	Diterima

Sumber: Hasil penelitian

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian setelah dilakukan pengujian hipotesis maka selanjutnya dijelaskan bahwa *Easy of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Adanya kemudahan penggunaan pada layanan e-PPID BPK, belum tentu dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. *Application design* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Semakin bagus desain aplikasi layanan elektronik yang ditampilkan oleh BPK maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPK.

*Responsiveness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. *Responsiveness* berpengaruh negatif terhadap kepercayaan masyarakat. *Personalization* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan masyarakat meningkat lebih besar jika BPK memperhatikan kerahasiaan data yang ditampilkan dalam layanan elektronik. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Ketersediaan peraturan keamanan menjadi tolak ukur jaminan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. *Easy of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin mudah penggunaan layanan elektronik yang diberikan oleh BPK maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan elektronik tersebut. *Application design* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan. Tampilan situs yang dirasakan oleh pengguna, dapat langsung mempengaruhi kepuasan.

*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemampuan sistem dalam memberikan respon yang cepat ketika masyarakat memiliki pertanyaan atau masalah dan melakukan umpan balik dapat meningkatkan kepuasan pengguna. *Personalization* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Semakin tinggi tingkat *assurance* dari sistem e-PPID, maka akan menaikkan tingkat kepuasan pengguna. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan yang tinggi memperlihatkan kecenderungan kuat bagi kepuasan masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian setelah dilakukan pengujian hipotesis maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : *Easy of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Adanya kemudahan penggunaan pada layanan e-PPID BPK, belum tentu dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. *Application design* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Semakin bagus desain aplikasi layanan elektronik yang ditampilkan oleh BPK maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPK.

## DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, Y. R. (2020). *Analisis Kuantitatif, Pengolahan Data Statistik Menggunakan SPSS & Pengumpulan Data Survei Google Form/SurveyMonkey*. Purwokerto: CV Pena Persada.
- Ali, M., Asmi, F., Rahman, M. M., Malik, N., & Ahmad, M. S. (2017). Evaluation of E-Service Quality through Customer Satisfaction (a

- Case Study of FBR E-Taxation). *Open Journal of Social Sciences*, 5, 175-195.
- Black, J. A., & Champion, D. J. (2001). *Metode dan Masalah Penelitian Sosial (Terjemahan)*. Bandung: Refika Aditama.
- Budi, R. F. (2015). Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar ( Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis). *AGORA Vol. 4, No. 1*, 1-20.
- Cheng, X., Gu, Y., & Shen, J. (2019). An integrated view of particularized trust in social commerce: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 45, 1-12.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLone Model of IS Success: A Ten-Year Update*. JMIS, spring.
- Flavian, G., & Guinalú, M. (2007). Measure on web usability Website. *Journal of Computer Information Systems*, 48(1), 17-23.
- Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik dan Aplikasi*. Semarang: BP. UNDIP.
- Gunawan, H., Zulkarnain, & Alwie, A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Informasi Publik dari Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol. XI No. 4*, 684-697.
- Hendrawan, A. I., Kusmanto, H., & Warjio. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8 (1), 65-84.
- Jogiyanto, & Abdillah, W. (2012). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empris*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The WINNERS, Vol. 14 No. 2*, 104-112.
- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings. *Asia pacific journal of marketing and logistics*.
- Kotler, P. (2016). *A framework for Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc publishing as Prentice Hall.
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *Journal of Business Vol. 10 No. 1*, 21-46.
- Laporan Survei Kepuasan Pelayanan E-PPID. (2020). *Survei Kepuasan Pelayanan Permintaan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan E-PPID BPK*. Indonesia: Badan Pemeriksa Keuangan.
- Limakrisna, N., & Mardo, S. A. (2016). Determinan Dari Nilai Pelayanan dan Citra Institusi Sistem NSW. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 1*, 14-27.
- Lovelock, C., & Wright, I. (2012). *Principle Of Service Marketing And Management*. New Jersey:

- Upper Saddle River: Pearson: Prentice Hall.
- Malhotra, N. K. (2017). *Marketing Research*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Mayer, C. (2013). *Firm commitment: Why the corporation is failing us and how to restore trust in it*. OUP Oxford.
- McKnight, D. H., Lankton, N. K., Nicolaou, A., & Price, J. (2017). Distinguishing the effects of B2B information quality, system quality, and service outcome quality on trust and distrust. *Journal of Strategic Information Systems* 26, 118–141.
- mediaindonesia.com. (2019, Desember 13). <https://mediaindonesia.com>. Retrieved from <https://mediaindonesia.com/ekonomi/277531/bpk-evaluasi-lhp-yang-kerap-digugat>
- Messakh, H. W. (2016). Peengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *AGORA Vol. 4, No. 1*, 350-356.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Darnold, T. C. (2018). Understanding how perceived leader integrity affects follower trust: Lessons from the use of multidimensional measures of integrity and trust. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 25(3), 277-289.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2008). *Consumer Behavior Sixth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Noh, Y. (2009). Airline customer satisfaction and loyalty: impact of in-flight service quality. *Service Business*, 3(3), 293-307.
- Panigrahi, S. K., Azizan, N. A., & Khan, M. W. (2018). Investigating the Empirical Relationship Between Service Quality, Trust, Satisfaction and Intention of Customers Purchasing Life Insurance Products. *Indian Journal of Marketing*, 28-46.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *Sosiohumanitas, Vol. XX Edisi 2*, 201-2015.
- Perwira, B. T., Yulianto, E., & Kumadji, S. (n.d.). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 38(2), 2016.
- Pool, J. K., Delghan, A., Jamkhaneh, H. B., Jaber, A., & Sharifkhani, M. (2016). The Effect of E-Service Quality on football fan Satisfaction and fan loyalty toward the websites of their favorable football teams. *International Journal of E-Business Research Volume 12 Issue 1*, 43-57.
- Prakoso, A. F., Nurul, R., Wulandari, A., Trisnawati, N., Fitriyati, D., Rachmawati, L., et al. (2017). Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible: Still Can Satisfy The Customer. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 68-75.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). *SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models*. Behavior Research Methods, Instruments, & Computers. Psyconomic Society, Inc.
- Putra, T. M., Ramdan, A. M., & Mulia, F. (2019). Analisis E-Service Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna



- Website. *Journal of Business, Management and Accounting Vol. 1 No. 1*, 1-9.
- Raza, S. A., & Umer, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 1754-2731.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, 981-990.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems Vol. 13, No. 1*, 27-34.
- Salameh, A. A., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Abubakar, F. M. (2018). Relationships between System Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction: M-Commerce in the Jordanian Context. *Journal of Systems and Information Technology*, 1-44.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab Di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia Vol. 2, No. 1*, 54-61.
- Shafiee, M. M., & Bazargan, N. A. (2018). Behavioral Customer Loyalty in Online Shopping: The Role of E-Service Quality and E-Recovery. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 26-38.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suroyo, F. (2015). Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Listrik Prabayar dan Kereliasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Citra Perusahaan (Suatu Survey pada Pelayanan Pelanggan Listrik di Kalimantan Barat). *Jurnal Bisnis & Manajemen Vol. XVI No1*, 13-21.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *AGORA Vol. 6, No. 1*, 1-10.
- Undang-Undang No. 15 Tahun 2006 pasal 2. (n.d.). *Badan Pemeriksa Keuangan*. Jakarta: Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 14. (2008). *Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 15. (2004). *Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara*. Jakarta: Sekretaris Negara Republik Indonesia.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. (2010). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 3rd Edition*. New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Zhu, D.-S., Kuo, M.-J., & Munkhbold, E. (2016). Effects of E-Customer Satisfaction and E-Trust on E-Loyalty: Mongolian Online Shopping Behavior. *5th IIAI International Congress on Advanced Applied Informatics*, 847-852.