

ABSTRAK

Antonius Adhi, 2024. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus pada Layanan Sambat Online Kota Malang.** Tugas Akhir, Program Studi Sistem Informasi S1, Universitas Bhinneka Nusantara, Pembimbing: Yekti Asmoro Kanthi, S.Si., M.A.B.

Kata kunci: *E-govqual*, kepuasan pengguna, Sambat Online, kualitas layanan, *citizen support*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan berbasis model *E-govqual* terhadap kepuasan pengguna layanan Sambat Online di Kota Malang. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya evaluasi terhadap sistem e-government dalam meningkatkan pelayanan publik. Hipotesis awal penelitian adalah dimensi-dimensi *E-govqual* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Analisis dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan data survei dan diolah dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dimensi *E-govqual*, yaitu *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, serta *Citizen Support*, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Citizen Support* menjadi aspek yang paling diapresiasi. Kesimpulan penelitian ini adalah kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh keandalan sistem, kejelasan informasi, dan dukungan nyata dari penyedia layanan. Saran dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan pada dimensi-dimensi yang berpengaruh signifikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Sambat Online.

ABSTRACT

Antonius Adhi, 2024. **Analysis of the Influence of E-Government Service Quality on *User satisfaction*: A Case Study on Sambat Online Service in Malang City.** Undergraduate Thesis, Information Systems Study Program, Universitas Bhinneka Nusantara, Advisor: Yekti Asmoro Kanthi, S.Si., M.A.B.

Keywords: *E-govqual*, *user satisfaction*, Sambat Online, service quality, citizen support.

This research aims to analyze the influence of *E-govqual*-based service quality on *User satisfaction* with the Sambat Online service in Malang City. The background of this research is the importance of evaluating e-government systems in improving public services. The initial hypothesis was that *E-govqual* dimensions positively influence *user satisfaction*. The analysis was conducted using quantitative methods with survey data and processed using multiple linear regression. The results showed that three *E-govqual* dimensions, namely *Reliability*, Content and Appearance of Information, and Citizen Support, have a significant influence on *user satisfaction*. *Citizen Support* was the most appreciated aspect. The conclusion of this research is that *User satisfaction* is more influenced by system *Reliability*, clarity of information, and tangible support from service providers. The suggestion from this research is the need to improve the dimensions that have a significant influence to enhance *User satisfaction* with the Sambat Online service.