

## DETERMINAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERPANJANGAN SIM C DI POLRESTABES MAKASSAR

Oleh :

Akhmad Alfian<sup>1)</sup>, Andi M.Rusli<sup>2)</sup>, Andi Lukman Irwan<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

<sup>1</sup>email: Akhmadalfian2012@gmail.com

<sup>2</sup>email: andimrusli@unhas.ac.id

<sup>3</sup>email: andi\_lukman\_irwan@unhas.ac.id

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel :

Submit, 15 Januari 2026

Revisi, 15 Mei 2026

Diterima, 29 Mei 2026

Publish, 31 Mei 2026

#### Kata Kunci :

Kepuasan Masyarakat,

Kualitas Pelayanan,

Layanan Digital,

Pelayanan Publik.



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, prosedur dan efisiensi pelayanan, serta dukungan layanan digital terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang telah melakukan perpanjangan SIM C dalam dua tahun terakhir. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan dukungan layanan digital sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi kualitas pelayanan dan transformasi digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



### Corresponding Author:

Nama: Akhmad Alfian

Afiliasi: Universitas Hasanuddin

Email: Akhmadalfian2012@gmail.com

### 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital (Harun Alrasyid, 2025) dalam sektor publik telah mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan layanan pemerintah, khususnya pada layanan administratif yang berorientasi pada self-servicing, di mana masyarakat berperan lebih aktif sebagai pengguna layanan (Garlatti et al., 2025). Digitalisasi layanan publik tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga diarahkan untuk menciptakan pengalaman layanan yang mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas warga negara terhadap institusi penyelenggara (Veloso et al., 2025). Dalam konteks layanan pemerintah berbasis elektronik, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk loyalitas warga, terutama pada kelompok usia produktif yang intens berinteraksi dengan teknologi digital (Alkraihi & Ameen, 2022). Namun demikian, studi pada konteks lokal Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih menghadapi tantangan struktural,

seperti ketidakpastian prosedur, lamanya waktu pelayanan, dan inkonsistensi sikap aparat (Finarsih, 2022).

Kepercayaan publik merupakan fondasi utama dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, khususnya pada layanan yang memiliki implikasi hukum dan keselamatan, seperti layanan kepolisian (Gracia & Casalo Ariño, 2015). Oleh karena itu, pendekatan evaluasi berbasis kepuasan masyarakat semakin dipandang sebagai instrumen strategis dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan warga (Zhou et al., 2025). Perkembangan mutakhir e-government yang mengarah pada pemanfaatan kecerdasan buatan menuntut institusi publik untuk tidak hanya berfokus pada adopsi teknologi, tetapi juga pada bagaimana teknologi tersebut memengaruhi sikap, persepsi, dan pengalaman masyarakat (Rigou, 2025). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor publik juga berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi dan

penguatan legitimasi institusi pemerintah (Asimakopoulos et al., 2025).

Kajian literatur sistematis menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik merupakan hasil dari interaksi kompleks antara harapan, pengalaman aktual, dan konteks sosial pengguna layanan (Qin et al., 2025). Mekanisme e-government yang dikembangkan pada level institusi dan pemerintah daerah terbukti mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat serta memperbaiki kualitas hubungan antara pemerintah dan warga (Tejedo-Romero et al., 2022). Arah penelitian kontemporer juga menekankan pentingnya citizenship experience sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik modern, di mana pengalaman warga selama proses pelayanan menjadi pusat evaluasi kinerja layanan (Kuppelwieser & Klaus, 2024). Pengalaman krisis global, seperti pandemi COVID-19, semakin menegaskan bahwa sikap masyarakat terhadap layanan e-government sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, keandalan sistem, dan kualitas informasi yang disediakan (Oztaskin et al., 2024).

Kualitas hubungan antara pemerintah dan warga serta tingkat keterlibatan masyarakat terbukti memoderasi keberhasilan adopsi layanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Uyen Nguyen et al., 2024). Dalam konteks layanan pemerintah berbasis mobile, kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas layanan dan nilai yang dirasakan dengan kepuasan masyarakat (Long et al., 2026). Selain itu, responsivitas pemerintah terhadap ekspektasi dan partisipasi warga menjadi faktor penting dalam menjembatani kesenjangan antara harapan masyarakat dan kepuasan terhadap layanan digital (Mo & Beh, 2025). Namun, transformasi digital yang tidak disertai prinsip inklusivitas berpotensi menciptakan ketimpangan akses layanan, khususnya bagi kelompok masyarakat yang termarginalkan (Djatmiko et al., 2025).

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan kinerja layanan yang diberikan (Wang et al., 2025). Persepsi masyarakat terhadap layanan publik digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keamanan data, dan kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan (Ana et al., 2024). Pada tingkat pemerintahan lokal, kepuasan masyarakat memiliki implikasi langsung terhadap legitimasi kebijakan dan reputasi organisasi sektor publik (Romero-subia et al., 2022). Reputasi institusi publik itu sendiri terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan administratif (Tranoudi & Pazarskis, 2024).

Interaksi antara petugas garis depan dan masyarakat menjadi elemen krusial dalam membentuk pengalaman layanan publik yang efektif

dan berorientasi pada pengguna (Kirjavainen & Jalonen, 2025). Meskipun teknologi berperan penting dalam mendukung pelayanan publik, kualitas layanan tetap menjadi determinan utama kepuasan masyarakat, dengan karakteristik demografis pengguna turut memoderasi persepsi terhadap layanan yang diterima (Psomas et al., 2020). Pada akhirnya, pelayanan publik yang mampu menyeimbangkan antara efisiensi administratif, keberlanjutan fiskal, dan keterlibatan komunitas akan menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih berkelanjutan (Waheduzzaman et al., 2025).

Dalam konteks lokal, pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar merupakan layanan kepolisian yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat serta berimplikasi langsung pada keselamatan berlalu lintas dan kepatuhan hukum. Meskipun berbagai inovasi pelayanan telah diterapkan, kajian empiris yang secara komprehensif mengintegrasikan kualitas pelayanan konvensional, dukungan layanan digital, dan pengalaman kewargaan dalam konteks pelayanan perpanjangan SIM C di institusi kepolisian perkotaan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan kepuasan masyarakat sebagai refleksi dari pengalaman kewargaan (*citizenship experience*) dalam pelayanan kepolisian, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis terhadap literatur pelayanan publik serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar dengan pendekatan pemodelan struktural. Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel laten eksogen, yaitu kualitas pelayanan (X1), prosedur dan efisiensi pelayanan (X2), serta dukungan layanan digital (X3), dan satu variabel laten endogen, yaitu kepuasan masyarakat (Y). Masing-masing variabel laten diukur melalui sejumlah indikator reflektif yang merepresentasikan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan perpanjangan SIM C.

Responden penelitian adalah masyarakat yang telah melakukan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar dalam dua tahun terakhir, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu responden yang secara langsung ditemui dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert lima poin, yang dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap indikator-indikator pada setiap variabel laten penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi outer model dilakukan dengan menguji validitas konvergen melalui nilai outer loading dan *Average Variance Extracted (AVE)*, validitas *diskriminan melalui kriteria Fornell–Larcker dan cross loading*, serta reliabilitas konstruk melalui nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach’s Alpha*. Selanjutnya, evaluasi inner model dilakukan untuk menilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), ukuran efek ( $f^2$ ), dan relevansi prediktif ( $Q^2$ ), serta untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten melalui nilai *path coefficient* dan *t-statistics* hasil prosedur bootstrapping. Penggunaan SEM-PLS dipilih karena kemampuannya dalam menganalisis model dengan jumlah sampel relatif terbatas serta kompleksitas hubungan antarvariabel laten. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai determinan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar dan menjadi dasar perumusan rekomendasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis empiris.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan tahap awal yang sangat penting dalam analisis *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konstruk yang diteliti secara akurat dan konsisten. Validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukur, sedangkan reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam suatu konstruk. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan melalui evaluasi *Cronbach’s Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted (AVE)* pada masing-masing variabel laten.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	$\alpha$	CR	AVE
Kualitas Pelayanan	0.896	0.923	0.706
Prosedur dan Efisiensi Pelayanan	0.824	0.884	0.655
Dukungan Layanan Digital	0.865	0.909	0.713
Kepuasan Masyarakat	0.916	0.937	0.748

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1, seluruh variabel laten dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang direkomendasikan dalam analisis SEM-PLS. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.896 dan *Composite Reliability* sebesar 0.923, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Selain itu, nilai

AVE sebesar 0.706 mengindikasikan bahwa konstruk ini mampu menjelaskan lebih dari 70 persen varians indikatornya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Variabel prosedur dan efisiensi pelayanan juga menunjukkan hasil yang memadai, dengan nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.824 dan *Composite Reliability* sebesar 0.884. Nilai AVE sebesar 0.655 menegaskan bahwa indikator-indikator yang digunakan telah mampu merepresentasikan konstruk secara valid dan memiliki daya jelaskan yang baik terhadap varians indikator.

Selanjutnya, variabel dukungan layanan digital memperoleh nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.865 dan *Composite Reliability* sebesar 0.909, yang mencerminkan reliabilitas konstruk yang tinggi. Nilai AVE sebesar 0.713 menunjukkan bahwa konstruk ini memiliki validitas konvergen yang kuat, sehingga indikator-indikator layanan digital dinilai relevan dalam mengukur persepsi masyarakat terhadap dukungan teknologi dalam pelayanan perpanjangan SIM C.

Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel endogen utama memiliki nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.916 dan *Composite Reliability* sebesar 0.937, yang menandakan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai AVE sebesar 0.748 menunjukkan bahwa konstruk kepuasan masyarakat mampu menjelaskan sebagian besar varians indikatornya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas dan reliabilitas ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi standar pengukuran SEM-PLS, sehingga layak untuk dilanjutkan ke tahap evaluasi model struktural (*inner model*) guna menguji hubungan kausal antarvariabel dalam penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar.

#### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), prosedur dan efisiensi pelayanan ( $X_2$ ), serta dukungan layanan digital ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) pada pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* melalui prosedur *bootstrapping* pada perangkat lunak SmartPLS 3. Kriteria penerimaan hipotesis ditentukan berdasarkan nilai *T Statistics*  $> 1,96$  dan *P Value*  $< 0,05$ , yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95 persen.

Tabel 1. Uji Hipotesis

Keterangan	T Statistics	P Value	Keterangan
$X_1 \rightarrow Y$	4.088	0.000	Diterima
$X_2 \rightarrow Y$	3.073	0.002	Diterima
$X_3 \rightarrow Y$	5.065	0.000	Diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 1, hubungan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai *T Statistics* sebesar 4,088 dengan *P Value* sebesar 0,000, yang berarti pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar akan semakin meningkat, sehingga hipotesis pertama dinyatakan diterima.

Selanjutnya, pengaruh prosedur dan efisiensi pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) memperoleh nilai *T Statistics* sebesar 3,073 dan *P Value* sebesar 0,002, yang juga memenuhi kriteria signifikansi. Temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan prosedur, kemudahan proses, serta ketepatan waktu pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Sementara itu, hubungan antara dukungan layanan digital (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai *T Statistics* tertinggi, yaitu sebesar 5,065, dengan *P Value* sebesar 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa dukungan teknologi informasi dalam pelayanan perpanjangan SIM C memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pemanfaatan layanan digital yang mudah diakses, andal, dan terintegrasi terbukti mampu meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat secara signifikan, sehingga hipotesis ketiga dinyatakan diterima.

#### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur dan efisiensi pelayanan, serta dukungan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman pelayanan yang dirasakan selama proses berlangsung, mulai dari interaksi dengan petugas hingga pemanfaatan sistem pendukung layanan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan masih menjadi faktor fundamental dalam pelayanan publik di sektor kepolisian. Masyarakat cenderung merasa lebih puas ketika petugas mampu memberikan pelayanan secara profesional, ramah, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat merupakan elemen kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan publik, khususnya pada layanan administratif yang bersifat wajib seperti perpanjangan SIM C.

Selanjutnya, prosedur dan efisiensi pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa kejelasan alur pelayanan, kemudahan proses, serta ketepatan waktu penyelesaian layanan merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat. Prosedur yang sederhana dan tidak berbelit memungkinkan masyarakat untuk menghemat waktu dan biaya, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks Polrestabes Makassar, temuan ini mengindikasikan bahwa upaya penyederhanaan birokrasi dan peningkatan efisiensi operasional perlu terus dilakukan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat perkotaan yang semakin menuntut pelayanan yang cepat dan transparan.

Lebih lanjut, dukungan layanan digital menunjukkan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem informasi pelayanan, akses informasi daring, dan integrasi layanan digital dengan pelayanan tatap muka, telah menjadi faktor strategis dalam meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat. Dukungan layanan digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih mudah, mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan, serta meminimalkan potensi kesalahan administratif. Temuan ini mencerminkan pergeseran preferensi masyarakat menuju pelayanan publik yang lebih modern, adaptif, dan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar terbentuk melalui kombinasi antara kualitas pelayanan langsung, efisiensi prosedur, dan dukungan layanan digital. Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak dapat dicapai melalui perbaikan satu aspek saja, melainkan memerlukan pendekatan holistik yang mencakup penguatan kompetensi petugas, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian, Polrestabes Makassar diharapkan dapat terus mengembangkan model pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan tuntutan transformasi digital dalam sektor pelayanan publik.

#### **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur dan efisiensi pelayanan, serta dukungan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan SIM C di Polrestabes Makassar. Dukungan layanan digital terbukti memiliki pengaruh paling kuat, diikuti oleh kualitas pelayanan dan prosedur serta efisiensi pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan

kepuasan masyarakat memerlukan pendekatan pelayanan yang terintegrasi antara profesionalisme petugas, kejelasan dan efisiensi prosedur, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kepolisian, khususnya pada layanan administrasi lalu lintas.

## 5. REFERENSI

- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239–1270.
- Ana, M., Popescu, M., Barbu, A., Moiceanu, G., Militaru, G., & Simion, P. C. (2024). *administrative sciences Citizens' Perception of Digital Public Services: A Case Study among Romanian Citizens*.
- Asimakopoulos, G., Antonopoulou, H., Giotopoulos, K., & Halkiopoulou, C. (2025). *Impact of Information and Communication Technologies on Democratic Processes and Citizen Participation*. 1–41.
- Djarmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). *Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance*. 10, 1–28.
- Finarsih, J. A. (2022). Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perpanjangan Sim C selama Pandemi Covid-19 di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Barito Timur. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5, 426–438.
- Garlatti, A., Iacuzzi, S., Pauluzzo, R., & Pericolo, E. (2025). Assessing the effect of digitalisation on a public “self-servicing” service. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*.  
<https://doi.org/10.1108/JPBAFM-09-2024-0186>
- Gracia, D. B., & Casalo Ariño, L. V. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1–11.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Harun Alrasyid, R. (2025). *BUDAYA DAN DIGITALISASI: IMM Sulawesi Selatan dalam Gerakan Islam Berkemajuan*. Al Mannaf Madia Pustaka.
- Kirjavainen, H., & Jalonen, H. (2025). Navigating digital encounters: insights from frontline professionals on public service delivery. *International Journal of Public Sector Management*.
- Kuppelwieser, V. G., & Klaus, P. “Phil.” (2024). Future research directions: Enhancing the citizenship experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 81, 103973.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103973>
- Long, Y., Yang, K., Huang, R., Yuan, G., & Xia, Y. (2026). Enhancing citizen satisfaction with mobile government services in China: The mediating role of trust in service quality and perceived value. *Telematics and Informatics*, 104, 102355.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tele.2025.102355>
- Mo, H., & Beh, L. (2025). *From Expectation and Participation to Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Government Responsiveness in Digital Government*. 1–21.
- Oztaskin, H. S., Iyit, N., & Alkan, O. (2024). Citizen attitudes towards e-government services during the COVID-19 pandemic: A case in T&#xfc;rkiye. *Heliyon*, 10(15).  
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35041>
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M., & Keramida, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers. *The TQM Journal*, 36(7), 1917–1935.  
<https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). *systematic literature review*. 2003.
- Rigou, M. (2025). *From E-Government to AI E-Government: A Systematic Review of Citizen Attitudes*.
- Romero-subia, J. F., Rio, J. A. J., & Vergara-romero, A. (2022). *Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services*.
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramirez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Tranoudi, V., & Pazarskis, M. (2024). *Organizational Reputation and Citizen Satisfaction in the Public Sector: Evidence from Greece*. 1–12.
- Uyen Nguyen, T. T., Van Nguyen, P., Truong, G. Q., Ngoc Huynh, H. T., & Hoang Le, T. P. M. (2024). Investigating the impact of citizen relationship quality and the moderating effects of citizen involvement on E-government adoption. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100372.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100372>

- Veloso, C. M., Calado, S., Miranda, E. V., & Sousa, B. M. (2025). Citizens' satisfaction and loyalty in digital public services: an empirical study on the Portuguese tax authority's online platforms. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 19(4), 681–699. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2025-0117>
- Waheduzzaman, W., Khandaker, S., Busulwa, R., & Pathirana, N. W. (2025). Exploring citizen satisfaction: balancing revenue generation and community engagement in municipal services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 19(3), 500–517. <https://doi.org/10.1108/TG-02-2025-0037>
- Wang, X., Wen, J., He, J., Wang, M., Liu, K., Dai, J., Zhang, D., Zhou, D., & Qi, Y. (2025). *Coupling Analysis of "Demand – Satisfaction" for Rural Public Service Facilities Based on the Kano Model with Importance – Performance Analysis: A Case Study of Gaoqing County, Zibo City.*
- Zhou, Z., Duan, X., & Tan, Y. (2025). *Resident Satisfaction-Based Evaluation Framework and Policy Optimization for Small-Town Infrastructure: Evidence from.*