

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena mengenai pelayanan publik melalui era digital. Pemerintah menyediakan pelayanan yang baik untuk masyarakat sebagai penerima layanan. Yang mana dengan kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal tersebut menguji teori Kualitas Layanan Elektronik yang dikemukakan oleh Zheithmal et al dalam Tjiptono (2019) didukung dengan dimensi efisiensi, fulfillment, reliabilitas, daya tanggap, privasi, kompensasi & kontak. Sedangkan teori Kepuasan Masyarakat dikemukakan oleh Tjiptono (2009) mencakup dimensi minat berkunjung kembali, ketersediaan merekomendasikan & kesesuaian harapan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi kepustakaan sebagai pendukung. Teknik analisis data yang dilakukan berbasis SEM dengan pendekatan PLS (*Partial Least Square*) yang meliputi analisis deskriptif, analisis inner model, analisis outer model, koefisien determinasi, uji *Goodness of Fit Model*. Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh bahwasannya kualitas layanan elektronik mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel yaitu $9.075 > 1.96$ dan untuk nilai p value yaitu 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Menurut perhitungan, sebanyak 58,9% merupakan hasil dari koefisien determinasi pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan masyarakat, sementara sisanya berjumlah 41,1% dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh peneliti.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Masyarakat