

PENGARUH PENGGUNAAN *WEBSITE* BOGORKAB.GO.ID DENGAN SISTEM ONE ROOF SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BOGOR

Muhammad Ilham Dewantara

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

muhammadilham@upnvj.ac.id

Abstrak

Umumnya kegiatan pelayan publik dilakukan secara *face to face* atau langsung tanpa menggunakan perantara. Namun seiring dengan perkembangan internet yang begitu pesat membuat banyak masyarakat yang mulai mengenal dan menggunakan media digital seperti *website*. Hal ini membuat berbagai instansi pelayanan publik mulai memanfaatkan era perkembangan media digital untuk dapat memberikan pelayanan terbaik berbasis digital. Salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Bogor yang memanfaatkan *website* sebagai media pelayanan publik. Selama beberapa bulan terakhir *website* Bogorkab.go.id yang merupakan *website* resmi Kabupaten Bogor mengalami peningkatan pengguna yang sangat drastis. Berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh dari penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor. Sebanyak 100 responden menjadi objek penelitian yaitu masyarakat Bogor yang menggunakan *website* Bogorkab.go.id. Teori Difusi Inovasi digunakan sebagai landasan utama untuk asumsi penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif, dan survei dipilih sebagai metode untuk mengumpulkan data. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara penggunaan *website* bogorkab.go.id terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Pengguna, *Website*, Teori Difusi Inovasi.

IMPACT OF BOGORKAB.GO.ID WEBSITE USE ON THE INCREASE OF SATISFACTION TOWARDS BOGOR DISTRICT'S PUBLIC SERVICE

Muhammad Ilham Dewantara

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

muhammadilham@upnvj.ac.id

Abstract

Generally, public service activities are carried out *face to face* or directly without using intermediaries. However, along with the rapid development of the internet, many people are starting to recognize and use digital media such as *websites*. This makes various public service agencies begin to take advantage of the era of digital media development to be able to provide the best digital-based services. One of them is the Bogor Regency Government which uses *the website* as a public service medium. Over the last few months *website* Bogorkab.go.id *website* of Bogor Regency, has experienced a very drastic increase in users. Based on the phenomenon that occurs, the researcher wants to know how much influence the use of *website* has on increasing satisfaction with public services in Bogor Regency. A total of 100 respondents became the object of research, namely the Bogor community who used *website* Bogorkab.go.id. The Diffusion of Innovation Theory is used as the main basis for the research assumptions. The method used in this research is quantitative with the type of explanatory research, and the survey was chosen as the method for collecting data. The results of the validity test found $r_{count} > r_{table}$ so that all statements in this study are valid. The conclusion of this study is that there is an influence between the use of *website* on increasing satisfaction with public services in Bogor Regency.

Keywords : Public Service, User Satisfaction, *Website*, Diffusion of Innovation Theory