



## FORUM KEUANGAN DAN BISNIS INDONESIA (FKBI)

### Is Good Governance Good For Business?

<http://fkbi.akuntansi.upi.edu/> - <http://proceedings.upi.edu/index.php/FKBI>



## Membangun Citra Pemerintah Melalui Penggunaan Aplikasi Pelayanan Online dan Kepuasan Masyarakat di Kota Padangsidempuan

Erwin Hotmansyah<sup>1</sup>, Nanik Istianingsih<sup>2</sup>

Program Doktor Manajemen Universitas Putera Indonesia YPTK, Padang, Indonesia

**Abstract.** *The main purpose of community service is community satisfaction. This satisfaction can be given in accordance with the service standards provided or better than the service standards. Local governments are also required to develop technology and information to realize e-government. This study aims to measure the use of household applications to community satisfaction and government image in Padangsidempuan City. The sample in this study was released 100 people who were randomly selected online by the method supported by a purposive sample. The results of this study indicate how the use of online applications has a positive and significant effect on community satisfaction directly. The direct effect of the use of the service application on the Government's image is greater than the indirect effect of the use of the service application on the government image through community satisfaction, meaning that the variable of community satisfaction is not able to focus on improving the government image.*

**Keywords.** *Community Satisfaction; Government Image; Online Services.*

**Abstrak.** Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Pemerintah daerah juga dituntut untuk memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk mewujudkan *e-government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh penggunaan aplikasi pelayanan *online* terhadap kepuasan masyarakat dan citra pemerintah di Kota Padangsidempuan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dipilih secara acak melalui *daring* dengan metode penarikan secara *pusposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelayanan *online* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara langsung. Pengaruh langsung Penggunaan Aplikasi Pelayanan *online* terhadap Citra Pemerintah lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung penggunaan aplikasi pelayanan *online* terhadap Citra Pemerintah melalui Kepuasan Masyarakat, artinya Variabel kepuasan masyarakat tidak mampu menjadi perantara dalam meningkatkan Citra pemerintah.

**Kata Kunci.** Kepuasan Masyarakat, Citra Pemerintah; Pelayanan Online.

**Corresponding author.** Email: erwinhrp5@gmail.com, nanikistianingsih66@gmail.com

**How to cite this article.**

Copyright©2019. Published by Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Untuk itu pemerintah daerah harus memahami pentingnya pelayanan public baik yang berkaitan dengan pelayanan jasa, barang maupun administratif. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap bahwa kinerja birokrasi sangat rendah dan berdampak pada citra pemerintah. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Di era Revolusi Industri 4.0 seperti sekarang ini pemerintah daerah juga dituntut untuk memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk mewujudkan e-government. Aplikasi pelayanan berbasis online mulai digunakan oleh pemerintah untuk memangkas birokrasi. Masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam menggunakan pelayanan pemerintah dimanapun mereka berada tanpa terhalang jarak dan waktu. Adanya penggunaan

aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap citra pemerintah. Kota Padangsidempuan merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Sumatera Utara yang mulai menerapkan pelayanan kepada masyarakat berbasis online dalam pemungutan pajak dan retribusi daerah.

Penggunaan aplikasi pelayanan berbasis online diyakini dapat mengangkat nama Pemkot Padangsidempuan di mata masyarakat daerah Padangsidempuan. Kemajuan teknologi membuat publik telah memiliki ruang yang lebih luas untuk memantau sepak terjang lembaga baik yang berkaitan dengan program dan pengelolaan informasi pemerintah kota Padangsidempuan sampai kepada kinerjanya. Sehingga, tuntutan untuk terus menjaga citra (image) baik menjadi sesuatu yang mendesak. Kotler (1995) secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Citra sebuah lembaga atau organisasi dapat merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan lembaga atau organisasi tersebut. Citra bisa diketahui, diukur dan diubah. Penelitian mengenai citra organisasi (corporate image) telah membuktikan bahwa citra bisa diukur dan diubah, walaupun perubahan citra relatif lambat. Dengan kata lain suatu citra akan bertahan cukup permanen pada kurun waktu tertentu (Sutisna, 2001: 330)

Potensi jumlah masyarakat Padangsidempuan sebagai pengguna internet, pengakses media sosial, dan pengguna smartphone serta handphone membuat Pemkot Padangsidempuan menjadikan aplikasi pelayanan online sebagai saluran tambahan untuk mencapai efektifitas

pelayanan dan komunikasi publik melalui cara-cara yang komunikatif dan informatif. Ini artinya bahwa manusia tidak dapat melepaskan diri dari ketergantungannya terhadap teknologi sehingga kehadiran teknologi dapat merubah budaya manusia. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Marshall McLuhan dalam teori determinisme teknologi bahwa : “Kita membentuk peralatan untuk berkomunikasi dan akhirnya peralatan untuk berkomunikasi yang kita gunakan itu membentuk atau mempengaruhi kehidupan kita sendiri”. (Nurudin: 2012) .

Penggunaan pelayanan berbasis online di Padangsidempuan belum begitu lama dilakukan sehingga perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut, dengan demikian diharapkan dengan penelitian ini juga dapat mengukur citra pemerintah Kota Padangsidempuan. Berdasarkan uraian diatas penelitian ini ingin menganalisis dan mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan pelayanan online terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kepuasan masyarakat terhadap citra pemerintah dan pengaruh penggunaan pelayanan online terhadap citra pemerintah melalui kepuasan masyarakat.

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah Asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antar variable (Nazir, 2010). Sedangkan data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari responden.

Populasi penelitian ini merupakan masyarakat Padangsidempuan pengguna pelayanan online pembayaran pajak dan retribusi daerah yang jumlahnya diasumsikan tidak terbatas. Sehingga digunakan metode Cochran dalam penghitungan jumlah sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009 : 81). Pada penelitian ini sampel berjumlah 100 orang yang dipilih secara acak dengan metode penarikan purposive sampling. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan secara daring terhadap pengguna pelayanan online.

Operasional variable dalam penelitian ini berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan. Operasional variable dalam penelitian ini tergambar seperti pada **Tabel 1** berikut ini :

**Tabel 1.** Operasional Variabel

<b>Operasional variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukur</b>
Pelayanan Online (X)	1) Kesederhanaan Aplikasi 2) Kejelasan Aplikasi 3) Kepastian waktu 4) Akurasi 5) Keamanan 6)Dapat Dipertanggungjawabkan	Skala Likert
Kepuasan Masyarakat (Y)	1) Kesesuaian aplikasi Pelayanan 2) Kejelasan dan kepastian pelayanan 3) Kemampuan aplikasi 4) Kecepatan Aplikasi	Skala Likert

	5) Jangkauan Aplikasi 6) Kewajaran Biaya Pelayanan 7) Kesesuaian Biaya Pelayanan 8) Kenyamanan Penggunaan Aplikasi 9) Keamanan Penggunaan Aplikasi	
Citra Pemerintah (Z)	1) Persepsi Masyarakat a) Kepentingan Aplikasi b) Daya tarik Aplikasi c) Sesuai Keinginan 2) Sikap Masyarakat a) Mau menerima informasi b) Kemampuan menggunakan c) Merasakan Pelayanan Berkualitas	Skala Likert

Variabel yang digunakan terdiri dari :

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebuah perubahannya atau timbul variabel dependen (Sugiyono, 2011). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Online (X).
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Citra Pemerintah (Z).
3. Variabel *intervening* adalah variabel independen yang akan menjadi perantara hubungan antara variable independent terhadap variable dependent. (Ghozali, 2011 : 223) variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Metode analisis data yang di gunakan adalah :

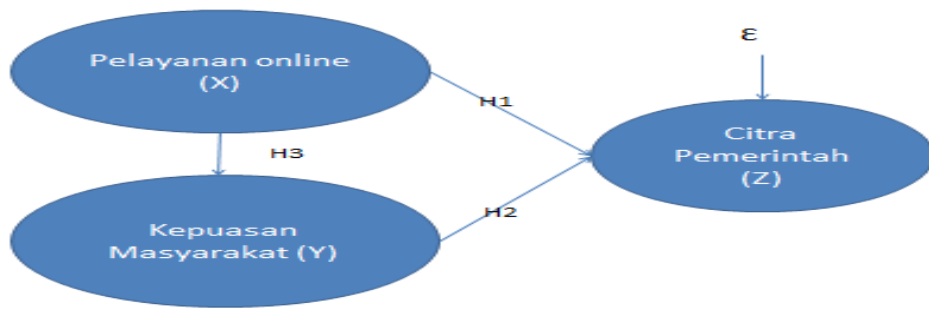
- 1) Untuk menguji pengaruh Pelayanan Online (X) terhadap Citra Pemerintah (Z) (Hipotesis 1) digunakan regresi linear sederhana dimana :

$$Z = \alpha + \beta_1 X + e_1$$

- 2) Untuk menguji pengaruh Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap Citra Pemerintah (Z) (Hipotesis 2) digunakan regresi linear sederhana dimana :

$$Z = \alpha + \beta_2 Y + e_2$$

- 3) Untuk menguji bagaimana langsung dan tidak langsung maka digunakan analisis jalur seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1. Model Analisis Jalur

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS V 23 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Analisis F Value**

F value atau uji F ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel

independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama (SIMULTAN) terhadap variabel dependen. Nilai F Value diperoleh dalam **Tabel 2** berikut ini :

**Tabel 2.** Anova  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.321	2	62.160	30.657	.000 <sup>a</sup>
	Residual	399.434	197	2.028		
	Total	523.755	199			

a. Predictors: (Constant), x, y

b. Dependent Variable: z

Dari **Tabel 2** Anova diatas diperoleh F value sebesar 30,657 dengan nilai sig 0,000, artinya variable independen *Pelayanan Online (X)* dan *Kepuasan Masyarakat (Y)* berpengaruh

signifikan terhadap *Citra Pemerintah (Z)* secara simultan

**Nilai Koefisien Variabel**

Nilai Koefisien masing-masing variable dapat dilihat pada **Tabel 3** berikut ini:

**Tabel 3.** Nilai Koefisien  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.545	1.319		1.929	.055
	X	.067	.014	.334	4.848	.000
	Y	.079	.023	.240	3.484	.001

a. Dependent Variable: z

Secara statistik output tabel coefficients diatas diperoleh persamaan sebagai berikut :

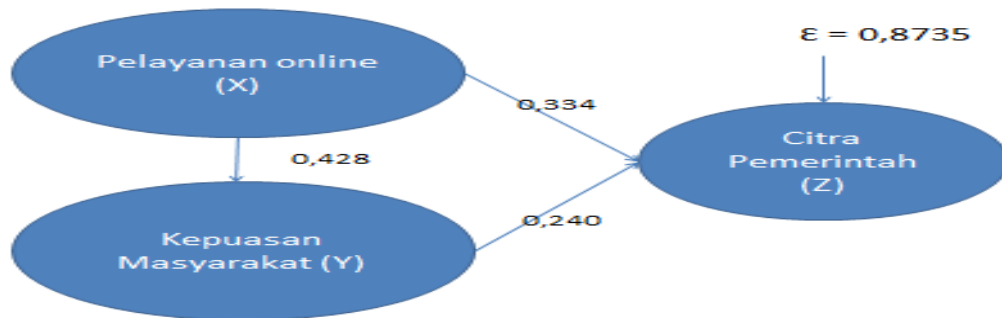
$$Y = Pzx. X + Pzy. Y + e1$$

$$Y = 0,334X + 0,240Y + e1$$

Dari persamaan diatas diketahui bahwa Pelayanan Online (X) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Citra Pemerintah (Z) dengan nilai koefisien 0,334 artinya setiap

ada peningkatan terhadap penggunaan pelayanan online maka akan meningkatkan Citra Pemerintah

Hasil persamaan diatas di masukkan ke dalam gambar persamaan struktural seperti dibawah ini:



**Gambar 2.** Koefisien Analisis Jalur

### 1) Pengujian Hipotesis Pertama

H0 : Pelayanan Online tidak berpengaruh terhadap Citra Pemerintah

H1 : Pelayanan Online berpengaruh terhadap Citra Pemerintah

Dari hasil analisis jalur seperti yang tampak pada Gambar 2 diperoleh angka nilai t hitung variabel X sebesar 4,848 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Online berpengaruh terhadap Citra Pemerintah. Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu H0 ditolak dan H1 diterima, artinya Pelayanan Online berpengaruh terhadap Citra Pemerintah.

### 2) Pengujian Hipotesis Kedua

H0 : Kepuasan Masyarakat tidak berpengaruh terhadap Citra Pemerintah

H1 : Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap Citra Pemerintah

Dari hasil analisis jalur seperti yang tampak pada Gambar 2 diperoleh angka nilai t hitung variabel Y sebesar 3,484 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 dikarenakan angka taraf signifikansi lebih < 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap Citra Pemerintah. Berdasarkan dari penjelasan tersebut oleh karena itu H0 ditolak dan H1 diterima, artinya Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap Citra Pemerintah.

### 3) Pengujian Hipotesis Ketiga

H0 : Variabel Pelayanan Online berpengaruh Tidak langsung terhadap Citra

Pemerintah Melalui Kepuasan Masyarakat

H1 : Variabel Pelayanan Online berpengaruh Tidak langsung terhadap Citra

Pemerintah Melalui Kepuasan Masyarakat

Langkah selanjutnya untuk melihat pengaruh langsung atau tidak langsung dari variabel penyebab ke variabel akibat adalah sebagai berikut :

Untuk variabel Pelayanan Online (X1) terhadap Citra Pemerintah (Z)

$$\begin{aligned}
 1 \text{ Pengaruh Langsung} \\
 Z \leftarrow X_1 \rightarrow Z &= P_{zx} * P_{zx} \\
 &= 0,334 * 0,334 \\
 &= 0,1115
 \end{aligned}$$

2 Pengaruh Tidak Langsung

$$Z \leftarrow X_2 \rightarrow Y$$

$$\begin{aligned}
 Z &= P_{zx} * P_{xy} * P_{zy} \\
 &= 0,334 * 0,428 * 0,240 \\
 &= 0,0343
 \end{aligned}$$

Langkah berikutnya adalah membandingkan nilai pengaruh langsung dan tidak langsung Pelayanan Online Terhadap Citra pemerintah, hasilnya  $0,115 > 0,0343$  artinya Null Intervening dimana variable kepuasan masyarakat tidak dapat menjadi perantara bagi pengaruh Pelayanan Online terhadap Citra Pemerintah

Untuk mengetahui pengaruh langsung Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap Citra Pemerintah (Z)

$$\begin{aligned}
 \text{Pengaruh Langsung} \\
 Y \leftarrow X_2 \rightarrow Y &= P_{yx_2} * P_{yx_2} \\
 &= 0,240 * 0,240 \\
 &= 0,0576
 \end{aligned}$$

Selanjutnya seluruh penaruh direkapitulasi dengan hasil seperti pada

**Tabel 3** berikut ini:

**Tabel 3**  
Ringkasan Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data

No	Keterangan	% Pengaruh	% Komulatif
1	Pengaruh Pelayanan Online (X) terhadap Citra Pemerintah (Z)) secara langsung	11,15	
2	Pengaruh Pelayanan Online (X) terhadap Citra Pemerintah (Z) melalui Kepuasan Masyarakat (Y)	3,43	
	Pengaruh langsung dan tidak langsung Pelayanan Online (X) terhadap Citra Pemerintah (Z)		14,58
3	Pengaruh langsung Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap Citra Pemerintah (Z)	5,76	
	Pengaruh Pelayanan Online (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap Citra Pemerintah (Z)		20,34
4	Pengaruh variabel-variabel lain terhadap Citra pemerintah (Z)		79,66
	<b>Total</b>		100

Dari pengujian hipotesis pengaruh penggunaan aplikasi pelayanan online terhadap citra pemerintah diperoleh hasil positif dan signifikan, ini berarti Citra pemerintah Kota Padangsidempuan dapat terbangun dengan adanya peningkatan pada penggunaan aplikasi pelayanan secara online. Penggunaan Aplikasi pelayanan online ini dianggap mampu memangkas birokrasi yang selama ini dianggap lamban. Selain itu penggunaan aplikasi pelayanan online mampu membangun persepsi masyarakat terhadap citra pemerintah yang selama dianggap negative terutama pada pemungutan pajak dan retribusi. Sikap masyarakat akan mampu membangkitkan kepercayaan terhadap pemerintah dengan penggunaan aplikasi pelayanan online. Sistem pelayanan online dianggap mampu mencatat setiap transaksi pajak dan retribusi dengan tepat, jelas dan aman. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wenno Priscilla (2012) .

Hasil pengujian pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Citra Pemerintah adalah positif dan signifikan. Artinya setiap masyarakat yang merasakan peningkatan terhadap kepuasan maka citra pemerintah ikut meningkat. Kepuasan masyarakat ini dapat tergambar dari kesesuaian antara keinginan masyarakat dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat akan merubah persepsi dan sikap masyarakat terhadap citra pemerintah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusrizal at all (2015) .

Hasil hipotesis ketiga tentang pengaruh tidak langsung pelayanan online terhadap citra pemerintah melalui kepuasan masyarakat diperoleh hasil bahwa pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung dengan demikian disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat tidak mampu menjadi perantara terhadap peningkatan citra pemerintah. Hal ini disebabkan karena tidak

semua masyarakat Kota Padangsidempuan mampu mengakses dan menggunakan pelayanan online. Keterbatasan dalam mengakses pelayanan dan ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan membuat tidak semua masyarakat merasa puas sehingga sebagian masyarakat saja yang mempunyai sikap dan persepsi yang baik terhadap citra pemerintah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penggunaan aplikasi pelayanan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra pemerintah Kota Padangsidempuan, artinya setiap peningkatan terhadap pengguna pelayanan aplikasi online akan mampu meningkatkan citra pemerintah lebih baik.

Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra pemerintah Kota Padangsidempuan, artinya setiap adanya peningkatan pada kepuasan masyarakat akan mampu membentuk Citra Pemerintah menjadi lebih baik.

Pengaruh langsung Penggunaan Aplikasi Pelayanan online terhadap Citra Pemerintah lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung penggunaan aplikasi pelayanan online terhadap Citra Pemerintah melalui Kepuasan Masyarakat, artinya Variabel kepuasan masyarakat tidak mampu menjadi perantara dalam meningkatkan Citra pemerintah. Dengan peningkatan penggunaan aplikasi pelayanan online secara langsung dapat meningkatkan kredibilitas dan kinerja pemerintah sehingga Citra pemerintah juga ikut meningkat, namun pengguna aplikasi ini masih sangat terbatas dari sisi kemampuan dan akses sehingga kepuasan masyarakat hanya dari sisi kecepatan pelayanan saja dan belum mampu untuk menjadi penyebab pada peningkatan Citra Pemerintah

### **Saran**



Penelitian ini masih sangat terbatas dalam penggunaan indikator yang mampu menjelaskan variable dalam penelitian sehingga diharapkan penelitian yang akan datang mampu menutup celah kekurangan penelitian ini.

Diharapkan Pemerintah Kota Padangsidimpuan dapat lebih meningkatkan penggunaan aplikasi pelayanan online tidak hanya pada pemungutan pajak dan retribusi, tetapi pelayanan administrasi perkantoran yang lain sehingga masyarakat akan lebih merasakan manfaatnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Barnes and Vidgen. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment Of E Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research Vol. 3*
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Elex Media Komputindo. Jakarta*
- Dianingtyas Bendecta Salindri. 2014. *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Citra Pemerintah Kabupaten Wonogiri. UAJY*
- Kemen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 Tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Lewis, Carol W And Stuart C Gilman. 2005. *The Ethics Challenge In Public Service: A Problem – Solving Guid. Market Street, San Francisco. Jersey-Bacs*
- Lisa Adhrianti. 2016. *Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah. Prosiding Seminas Nasional Komunikasi*
- Mohammad Nazir. 2010. *Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta*
- Purnamasari, Devita. 2012. *Pemanfaatan New Media Dalam Membangun Hubungan (Studi Kasus Penggunaan New Media Di PT. Aseli Dagadu Djadja) UAJY*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Jakarta*
- Rifka Arinda Noviasari, At All. 2015. *Pengaruh Citra Institusi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Moch. Sruadji Jember. Jurnal Bisnis Dan Manajmen Vol.9 NO. 2 Juli 2015*
- Rinawati Dan Tulas Dominikus. 2012. *Pengaruh Penggunaan Media Social Twitter @Binus\_Univ Terhadap Efektifitas Komunikasi Mahasiswa Binus Marketing Communication Public Relation Angkatan 2008. Binus*
- Siswanto, Sutejo. 2004. *Membangun Citra Perusaha. Danar Mulia Pustaka. Jakarta.*
- Wenno Priscilla Paula. 2012. *Pengaruh Kesan Pada Website Terhadap Citra Perusahaan Dan Minat Beli (Studi Kuantitatif Eksplanatif Pada Butik Online Diandandia.Com) UAJY*
- Yulisda, Dyva Br Purba Dan Mc Ninik Sri Rejeki. 2014. *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Citra Pemerintah Kota Yogyakarta. UAJY*
- Yusrizal, Meyzi H, Harapan Tua R. F. S. 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakatpada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) . Jurnal Administrasi Negara. Vol. 15 No. 1 Juli 2018*

*ERWIN HOTMANSYAH<sup>1</sup>, NANIK ISTIANINGSIH<sup>2</sup> / Membangun Citra Pemerintah Melalui Penggunaan Aplikasi Pelayanan Online dan Kepuasan Masyarakat di Kota Padangsidempuan*