

## ***ABSTRACT***

### ***FACTORS THAT INFLUENCE THE QUALITY OF USING BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) LAMPUNG SELATAN SERVICES WEBSITE THROUGH THE CITIZEN CENTRIC APPROACH***

***By***

**Aldi Dharma Putra**

---

*The development of Electronic Government (E-Government) is one of the important factors in the advancement of public services. One form of its application is to build a service website. This study aims to determine the factors that influence the quality of service website usage. Viewed from a citizen centric approach with a case study at the Central Statistics Agency (BPS) South Lampung.*

*This research was conducted through a quantitative approach with the method of factor analysis. The analysis of this research was obtained through primary data using a questionnaire method, then distributed to respondents who had accessed/used the BPS South Lampung service website.*

*The results of this study indicate that the features of navigation, display, information and communication are the dominant factors in influencing the quality of using the BPS South Lampung service website. While other factors such as convenience, accessibility, trust, and security are supporting factors in influencing the quality of using the BPS South Lampung service website.*

---

*Keywords: Factors That Influence the Quality of Website Usage, Citizen Centric Approach, Central Statistics Agency of South Lampung.*

## ABSTRAK

### **FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH DALAM KUALITAS PENGGUNAAN WEBSITE PELAYANAN BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) LAMPUNG SELATAN MELALUI PENDEKATAN *CITIZEN CENTRIC***

Oleh

**Aldi Dharma Putra**

---

Pengembangan *Electronic Government (E-Government)* menjadi salah satu faktor penting dalam kemajuan pelayanan publik. Salah satu bentuk penerapannya ialah dengan membangun sebuah website pelayanan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam kualitas penggunaan website pelayanan. Ditinjau dari pendekatan *citizen centric* dengan studi kasus pada Badan Pusat Statistik (BPS) Lampung Selatan.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode analisis faktor. Analisis penelitian ini diperoleh melalui data primer dengan metode kuesioner, kemudian dibagikan kepada responden yang pernah mengakses/ memanfaatkan website pelayanan BPS Lampung Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur navigasi, tampilan, informasi dan komunikasi merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi kualitas penggunaan website pelayanan BPS Lampung Selatan. Sedangkan faktor lainnya seperti kemudahan, aksesibilitas, kepercayaan, dan keamanan menjadi faktor pendukung dalam mempengaruhi kualitas penggunaan website pelayanan BPS Lampung Selatan.

---

Kata kunci : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Penggunaan Website, Pendekatan *Citizen Centric*, Badan Pusat Statistik Lampung Selatan.