ABSTRAK

Kantor Imigrasi Karawang merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang menerapkan *e-Government* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan adanya penerapan *e-Government* ini pengguna jasa dapat melakukan proses registrasi, pembayaran, penentuan jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pengguna jasa dapat menyampaikan pertanyaan dan kritik atau saran kapanpun dan dimanapun *(computer mediated communication)*. Hal ini dapat memberikan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan proses pengurusan dokumen dan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan instansi. Semakin baik kualitas pelayanan *e-Government* semakin besar kepuasan pengguna jasa. Pengukuran dilakukan dengan mengukur variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* sebagai variabel X dan variabel Kepuasan Pengguna Jasa sebagai variabel Y. Ada pun sub variabel X yang diukur adalah Kemudahan Akses, Kepercayaan, Fungsi Interaksi, *Reliability*, Tampilan dan Konten Informasi, serta Dukungan Terhadap Pengguna. Sub variabel Y yang diukur Prosedur Pelayanan, Persyaratan, Tanggung Jawab Petugas, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas, Kesopanan Petugas, Kepastian Biaya, dan Kepastian Jadwal Pelayanan. Sampel yang digunakan adalah 100 responden yang menggunakan pelayanan online periode 25-27 april 2015. Metode Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis data pearson product moment, uji normalitas, analisis regresi dan uji determinasi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penilaian responden mengenai Kualitas Pelayanan *e-Government* adalah sangat baik. Sedangkan pengaruh antara Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa didapat r sebesar 0,842 yang menyatakan Kualitas Pelayanan *e-Government* dan Kepuasan Pengguna Jasa menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Sementara itu, hasil penelitian juga menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa adalah sebesar 70,89%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *e-Government,* Kepuasan Pengguna Jasa*, e-Govsqual.*