

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., & Siregar, A. O. (2021). The effect of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of e-learning system. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 4(2), 103-120.
- Agustina, R., Gustiana, R., & Amini, O. (2021). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 189-205.
- Amane, Ade Putra Ode., dkk. (2023). *Digitalisasi Governance*. Sulawesi Selatan: CV. Ayrada Mandiri.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Apsari, I. A. P., & Astika, I. B. P. (2020). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna SIMDA. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 30(3), 611-623.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1-19.
- Astuti, L., & Dalam, W. W. W. (2019). Influence of Information Quality, System Quality, Service Quality and Security on User Satisfaction in Using E-Money Based Paytren Applications. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 3(2), 288-299.
- Astuti, R. S., Warsono, H., Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang. Universitas Diponegoro Press.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), 253-273.
- Buanawati, B., Sopa, H., Harun, N., & Amalia, R. M. (2019). Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dilingkungan Universitas Padjadjaran. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*, 8(1), 20-28.

- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199-214.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Fatimah, N. K. C., Rosadi, B., & Sahromi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 6945–6955.
- Fatmawati, E. F., Fitriati, A., Fakhruddin, I., & Pandansari, T. (2024). The Influence Of System Quality, Information Quality, Service Quality And Computer Anxiety On User Satisfaction In The Dana Application. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 8(1).
- Fauzia, A. R., Dwimawanti, I. H., & Priyadi, B. P. (2024). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (Dsw) Di Kota Depok. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 279-291.
- Fendini, D. S. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 4(1).
- Firdaus, R., & Sartika, D. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Kepabeanan. *Journal of Syntax Literate*, 9(10).
- Insaninda, F. P., & Pambudi, A. (2024). Analysis of The Quality of E-Government Services Tangerang LIVE Using The E-Govqual Method in Tangerang City. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2(4), 11.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Ishak, S., Koniyo, M. H., & Pakaya, N. (2022). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi skripsi dan kerja praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika

- Universitas Negeri Gorontalo. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 2(1), 162-173.
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)*.
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 305-314.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Edisi 3*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laksmiyati, N., & Meiranto, W. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi Dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(2), 1-14.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- Lingga, N. B., Aldian, M. R., & Ruslan, R. (2022). Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan Perceived Usefulness terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Mobiz di Pt. Nusa Mandiri Utama. *Syntax Idea*, 4(3), 565-584.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 213-229.
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2, 137-144.
- Munir, M. M., Sholikhah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan sistem pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas hubungan masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170-183.

- Mutiha, A. H., Marsdenia, M., & Yukihana, A. (2016). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Diuniversitas: Studi Kasus Pada Universitas Indonesia. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 4(2), 2.
- Nasution, F., Elvina, E., & Siregar, M. R. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Website terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(4), 1945-1956.
- Natalia, J., & Ginting, D. B. (2018). Analisis pengaruh kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan serta dampaknya terhadap loyalitas pengguna aplikasi viu. *Media Informatika*, 17(3), 148-164.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan her registrasi IGRACIAS terhadap kepuasan pengguna. *JAF-Journal of Accounting and Finance*, 1(01), 33-48.
- Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi Jogja Smart Services (JSS) terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 45-57.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rahayuningtyas, A. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Modul Penganggaran pada Satuan-Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Madiun. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 5(2), 76-91.
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. *Journal of Studia Legalia*, 5(02).
- Rahmawati, I., Barusman, A. R. P., & Alam, I. A. (2023). The Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of The Agency-Level Financial Application System (SAKTI) at the Food Security, Food Crops and Horticulture Service Unit of Lampung Province. *Journal of Management, Business and Social Sciences*, 1(3).
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di

- Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28- 39.
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313-323.
- Rustandi, B., Fauziyah, U., Avianty, R., Zulfahmi, A., & Ruseka, F. D. (2023). The Influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction Financial Technology Shopeepay. *Adpebi Science Series*, 1(1), 1-8.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian (M. S. Dr. Ir. Try Koryati (ed.); 2021st ed.)*. KBM Indonesia.
- Salsabila, F. A., Zulvia, P., & Andikaputra, F. A. T. (2025). Peran Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Face Recognition Kereta Api. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 9(1), 10-20.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37-50.
- Sherina, S. S., Rahman, A. Z., & Hanani, R. (2022). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada layanan Administrasi Kependudukan berbasis Aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), 289-313.
- Subhan, S. (2019). Governance: Perubahan Paradigma Pada Penyelenggaraan Pemerintahan. *SOSFILKOM: Jurnal Sosial, Filsafat dan Komunikasi*, 13(01), 33-47.
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nugraha, N. A., Purba, P. B., Komariyah, I., Purba, S., ... & Dewi, I. K. (2020). *Manajemen Sektor Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51-61.
- Tiana, T., Sugiharto, B., & Umiyati, I. (2019). Analysis Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness To User Satisfaction. *JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society)*, 1(01), 62-62.
- Utomo, G. B. M., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2024). The Effect of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction in the ELMAD Application in MAN 1 Malang City. *Enrichment: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(10), 650-655.
- Warsono, H. (2021). Effectiveness Of UP4 (Public Service Complaint Management Unit) In Public Service Complaints Kendal District. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 414-424.
- Widiastuti, R., Haryono, B. S., & Abdullah, S. (2019). Influence of system quality, information quality, service quality on user acceptance and satisfaction and Its impact on net benefits (study of information system users lecturer performance load (BKD) in Malang State University). *HOLISTICA Journal of Business and Public Administration*, 10(3), 111-132.
- Widodo, A., Dwi, H. R. D. R., & Nurchayati, N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang “KAI” Ekonomi Operasi 4 Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 31(2).

Regulasi

- Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Kendal Nomor 84 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Peraturan Bupati Kendal Nomor 35 Tahun 2021 tentang Peta Rencana SPBE Tahun 2021–2026.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Berita dan Website

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

Kendalkab.go.id. (2025). Kondisi Geografis. https://www.kendalkab.go.id/sekilas_kendal/detail/kondisi_geografis

Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat. <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>