

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.
- Aisyah, S., Maharani, A., Mutiarasari, I., Handayani, W. F., Amelia, W. F., & Syafilla, G. I. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Online Aplikasi Gojek di Soloraya (Studi Kasus pada Layanan Go-Ride). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 24(1), 1-9.
- Alfiani, L., Septiawan, B., & Suratman, S. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(1), 47-61.
- 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.

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Adminsitrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Ari, D. P. S., & Putri, F. N. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi e filling. *Profit: Jurnal Adminsitrasi Bisnis*, 16(2), 183-190.
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2), 10-27.
- Badan Pusat Statistika. (2024). Kota Bekasi Dalam Angka 2024. Diakses dari <https://bekasikota.bps.go.id/>
- Bustomi, M.I. (2025, Agustus 6). Modus Pelaku Kuras Rekening Warga Bekasi Rp.66 Juta, Mengaku Petugas Dukcapil. Diakses dari <https://megapolitan.kompas.com/>
- ella, N. A., Mutiah, N., & Rahmayuda, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: Pengguna Aplikasi Halodoc di Kota Pontianak). *Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 12(3), 216-227.
- Damayanthi, S. P., & Herawati, N. R. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI E-OPEN DI KOTA BEKASI TAHUN 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 195-211.

- Dien, D. A. (2023). *INOVASI PROGRAM E-OPEN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA BEKASI PADA TAHUN 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Endarnani, R. A. (2022, October). PENGARUH INOVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO. In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 4).
- Faqih, M., & Rahman, A. Z. (2025). ELECTRONIC SERVICE QUALITY PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL KOTA DEPOK BERBASIS APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW. *NOVA IDEA*, 1(4), 457-476.
- 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.
- Hadita, A., Agustina, N., & Bella, S. (2025). Kepuasan Pengguna Aplikasi Pasti Oke Melalui Kualitas Pelayanan *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Algoritma*, 22(1), 1002-1012.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer international publishing.
- Hanna, Y., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2023). Aplikasi E-Open Sebagai Wujud *E-government* Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 251-273.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Iba, Z., Wardhana, A. (2023). METODE PENELITIAN. Purbalingga : Eureka Media Aksara.
- Indrianti, T. T. D., & Winata, H. M. (2025). The Effect of the Quality of the E-Open Service System of the Population and Civil Registration Service on User Satisfaction in Bekasi City. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 23(3), 219-234.
- Inggit, C. A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna linkaja. *eProceedings of Management*, 7(3).
- Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui E-Service Quality di kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135-150.
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis kepuasan pengguna layanan pemerintah elektronik (*e-government*) dan implikasinya terhadap

peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32.

Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 309-322.

Ligery, F., Jannah, S. R., Muslimin, A., & Kinanti, A. S. (2022). Analisis Kualitas Layanan *E-government* pada Wajib Pajak Kota Metro. *Jurnal Tana Mana*, 3(1), 98-107.

Madrim, S. (2024, Maret 14). Ombudsman: 40 Persen Laporan Masyarakat Indikasikan Maladministrasi. Diakses dari <https://www.voaindonesia.com/>

Magfiroh, N., Yusuf, M., & Kustiyahningsih, Y. (2025). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-OFFICE MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC GOVERNMENT QUALITY (E-GOVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), 2218-2224.

Nurhalizah, S. (2023). *Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi* (Doctoral dissertation, Fakultas Sains Dan Teknologi).

Pemerintah Kota Bekasi. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tahun 2024. Diakses dari sakup.bekasikota.go.id.

- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.
- Rachman, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing user satisfaction with local government *e-government*: The influence of *E-government* quality (E-GovQual). *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 13(2), 273-284.
- Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., & Suryanto, T. L. M. (2021). Evaluasi kualitas layanan website *E-government* terhadap kepuasan pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 3(2).
- Rusdy, M. R. N. (2024). EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI E-OPEN DI KOTA BEKASI TAHUN 2023. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 198-212.
- Safitri, L., Yulyana, E., & Febriantin, K. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP MELALUI APLIKASI E-OPEN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA BEKASI. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 5559-5564.
- Sari, L., Subakti, C. D. G., & Septiano, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 396-404.

- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo: The Influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Management Information System RS “X” Palopo City. *Jurnal Surya Medika (Jsm)*, 9(2), 219-224.
- Setiabudhi, H., Suwono, S., Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). Analisis data kuantitatif dengan SmartPLS 4.
- Setyowati, K., Adi, P. S., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S. G. (2024). Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 22(2).
- Sidiq, F., & Adhi, D. K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Software Accurate di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 4(01), 9-17.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning universitas terbuka dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Sebatik*, 25(2), 598-603.

- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas *E-government* Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13-21.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL"*, 12(1), 38-50.
- Widyaningtyas, A., Rahman, A. Z., & Astuti, R. S. (2023). Dimensi *E-government* Service Quality (E-GOVQUAL) Pada Situs <https://sibooky.semarangkota.go.id/DI> Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 757-771.
- Yuniarti, I. F., Novrikasari, N., & Misnaniarti, M. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 161-180.
- Zaied, A. N. H. (2012). An integrated success model for evaluating information system in public sectors. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(6), 814-825.