

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mutiara Ramadhanti, & Y. Luqman. (2024). Pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si D'nOK di kota Semarang. *Interaksi Online*, 13, 366–377. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/48746>
- Adelfi, F., & Rahmah, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1076–1089. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6292>
- Aji, M. R. P., & Lituhayu, D. (2022). Analisis implementasi masterplan smart city kota semarang dalam mewujudkan sistem pemerintah berbasis elektronik dalam pelaksanaan adminduk berbasis android. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 1–10.
- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management Dan Governance Dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 1–17. www.jurnal.unitri.ac.id
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-Government Fundamentals Author E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS. *Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010*, 35–42. https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf
- Azhari, M. F. (2022). PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Journal Undip*.
- Biqnada, A. (2024). Implementasi Kebijakan Peraturan Wakikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 Dalam Aplikasi SI D'nOK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Undip*.
- Danar, A. F. W. O. R. (2017). *Manajemen Publik Teori dan Praktik*.
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Devi Suryani, E. dan S. A. S. (2021). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE , PERCEIVED USEFULNESS DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK. 1, 11–19.
- Dewi, B. P. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(4), 482–492.

- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke era Digital*. Zifatama Jawara.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2tJuEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=teori+administrasi+publik&ots=tnlxh-ertG&sig=TjtZ3TepC8iWwfgpjqWSjLM2rF4&redir_esc=y#v=onepage&q=teori+administrasi+publik&f=true
- Ellysthiana, A. (2019). Makalah Paradigma New Public Service. *Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI*, 1–25.
- Fauzia, A. R., Dwimawanti, I. H., Priyadi, B. P., & Soedarto, J. H. (2024). Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (Dsw) Di Kota Depok. *Ejournal.Undip*.
- Firdausijah, R. T. (2023). Manajemen Sektor Publik. In *Manajemen Sektor Publik*. www.globaleksekitifteknologi.co.id
- Hendrayady, A., Arman, Djati, S. N., Afriansyah, Heriyanto, Sholeh, C., Kusnadi, I. H., Tamrin, Mustanir, A., Ramdani, A., Amane, A. P. O., & Razak, M. R. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. In *Birokrasi Administrasi* (pp. 157–168).
- Huda, M., & Yunas, N. S. (2016). The Development of E-Government In Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 8(735), 97–108. <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.97-108>
- Imana, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(2), 229–235. <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.2.2714>
- Immanuel Jaya. (2021). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.37304/jispar.v3i1.371>
- Indah, D. (2020). Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance. *Jurnal Politik Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 27–35.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (Vol. 11, Issue 1). Unitomo Press.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Ishaq. (2017). *METODE PENELITIAN HUKUM DAN PENULISAN SKRIPSI, TESIS, SERTA DISERTASI*.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9(June), e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kiasati, A. I., & Zulaikha, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap

- Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 7(2), 175–188. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.2.175-188>
- Marluthy, A., & Halilah, I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1614>
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Mertha Jaya, I. M. L. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Quadrant.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Munthe, Y. A., & Rahmadsyah, A. (2025). *YUME : Journal of Management Analisis Pengaruh Responsiveness Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Serasi Karya Motor Sumbul Kabupaten Dairi*. 8(1), 1185–1192.
- Ndou, V. (2004). E – Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Nurul Khotimah. (2022). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, D. K. (2021). Administrasi Publik. *CV.Eureka Media Aksara*, 9. <https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/366050-administrasi-publik-d2451b92.pdf>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Pemerintah Pusat. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.
- Purnawirawan, A. (2024). *Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik: Transformasi Digital untuk Masyarakat*. Lamongankab.Go.Id. <https://spbe.lamongankab.go.id/artikel/pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>
- Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, & Khairiyani Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 126–138. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v17i1.1801>
- Rahmadana, D. (2020). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Sari, N., Ervianingsih, & 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. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 9(2), 219–224.
- 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. <https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Srinivas, H. (n.d.). *Four Kinds of E-Governance: A Stakeholder Analysis*. GDRC. https://www-gdrc-org.translate.google/u-gov/egov-03.html?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (pp. 69, 293).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Suhartini, E. a. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan Jasa*. 58–74.
- Sujarweni, V. W. (2024). *Metodelogi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Suranto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan

- Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1044–1055.
<https://doi.org/10.59188/jcs.v1i5.136>
- Syahfitri, S., Nurbaiti, N., & Inayah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. *Motivasi*, 8(2), 88.
<https://doi.org/10.32502/mti.v8i2.6616>
- 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*, 6(1), 161–180.
<https://doi.org/10.14710/jekk.v6i1.8003>