DAFTAR PUSTAKA

A. Rasya Fauzia, I. Hayu Dwimawanti, and B. Puspo Priyadi. (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. Vol. 13 (4), 279-291.

Abdul Hakim. 2021. Analisis Data Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Empatdua Media dan *Intrans Publishing*.

Afif Syarifudin dan Setiyono. 2022. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. Jurnal Media Birokrasi. Vol. 4 (1), 1-22.

Albuainain, M. A. M. (2022). *How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain. Review of Integrative Business & Eonomies Research*. Vol. 13 (3), 350-363. https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103790

Asrory, E. D., Wahyuni, E. D., & Nastiti, V. R. S. (2021). Analisis tingkat kesuksesan sistem informasi website resmi pemerintah Kabupaten Pasuruan menggunakan model DeLone and McLean. *Jurnal Repositor, 3*(3). https://ejournal.umm.ac.id/index.php/repositor/article/view/31058

Delone, William H., dan Ephraim R. McLean. 1992. "*The Quest for the Dependent Variable. Information Systems Research*." *Information System Research*. Vol. 3 (1), 60–95.

DeLone, William H., dan Ephraim R. McLean. 2003. "*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*." *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19 (4), 9–30.

DeLone, William H., dan Ephraim R. McLean. 2013. *Information Systems Success Measurement Information Systems Success Measurement.*

Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kabupaten Pati. LaporBupPati. https://laporbup.patikab.go.id/

Djuhono Tan, Suyatno, dan Siti Aliyah. 2015. "Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model Delone & Mclean Pada Sektor Publik." *University Research Colluqoium*.

Dwi Kurniawan, dkk. 2024. Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Jurnal Kajian Pemerintah (JKP). Vol. 10 (2), 86-97.

Gunawan, C. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna E-Money Berbasis Aplikasi Pada Aplikasi GO PAY. (Tesis Magister, Universitas Islam Indonesia). https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/11719

Handoko, B. L. 2024, Oktober 23. Pendekatan Lemeshow untuk Penentuan Sampel pada Populasi yang Tidak Diketahui. Universitas Bina Nusantara (BINUS). Di akses pada 8 Mei 2025, https://accounting.binus.ac.id/2024/10/23/pendekatan-lemeshow-untuk-penentuan-sampel-pada-populasi-yang-tidak-diketahui/

Hariguna, T. et. al. (2019). *Effect of Social Media Activities to Determinants Public Participate Intention of E-Government. Procedia Computer Science*. Vol. 161, 293-241. https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.119

Hasbah, Hasbah et al. (2024). Assessing e-government user satisfaction with DeLone & McLean IS success model and digital literacy. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIAP/article/view/33124

Iwan Satibi. 2012. Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik. Universitas Pasundan (UNPAS) Press.

Karimuddin, A., dkk. 2021. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Kusuma, E. B. H. (2022). Pengaruh Kompensasi, Supervisi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivas Kerja Dan Kinerja Pegawai Pt. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Surakarta. (Tesis Magister, Universitas Narotama). http://repository.narotama.ac.id/1502/

Lemeshow, S., Hosmer, D. W. Jr., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. *World Health Organization*.

Manihuruk, Desi E. L. & Revida, E. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhan. SAJJANA: *Public Administration Review*. Vol. 02 (1), 1-6.

Marjoni Rachman. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Tahta Media Group.

Miles, Matthew B. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE *Publication.*

Mokoginta, R. H. et. al. 2021. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era *New* Normal Di Kota Kotamobagu. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 8 (110), 1-8.

Nanda, F. S. (2017). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pelaksanaan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Pekalongan Rayon Pekalongan Kota). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya. https://repository.ub.ac.id/id/eprint/8941/

Nangameka, T. I. (2020). Kualitas Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Online* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan. Vol. 2 (2), 75-89.

Pakaya, et al. 2026. Evaluasi keberhasilan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) Kabupaten Boalemo menggunakan pendekatan DeLone & McLean dan TAM. *Diffusion: Jurnal Ilmiah*, *6*(1), 207. https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/download/35162/12807

Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Pham, L. et. al. (2023). *E-Government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence From a Newly Emerging Country*. *Journal of Public Policy*. Vol. 43 (4), 812-833. https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296

Radityo, Dody, dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). Simposum Nasional Akuntansi X: 1–25.

Rahmadani, D., et. al. 2021. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara *Online* Melalui Aplikasi Lapor! (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari). REZ PUBLICA: Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional. Vol. 7 (1), 10-17.

Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Omar Fauzee, M. S., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean Model for e-government success. *Discover Sustainability, 6*, 710. https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4

S. S. Sherina, A. Z. Rahman, dan R. Hanani, (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*, vol. 11, no. 4, pp. 289 – 313.

Stepanus, H. & Subadi, W. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) Di Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis STIA Tabalong. Vol. 7 (2), 1156 – 1167.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV.

Supranto. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Akarta: Asdi Mahasatya.

Syafiq, M. N. & Saputro, N. D. (2023). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada PDAM Tirta

Bening Kota Pati. Seminar Nasional Informatika – FTI UPGRIS. Vol. 1 (1), 296 – 303.

Syahfitri, R. (2022). Dampak kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap *net benefit* pemakaian website LAZISMU Solo dengan variabel intervening kepuasan pengguna. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*. https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurakun/article/view/1017

Tjandra, R. et. al. (2023). *The Determinants of Local Government Information Systems Effectiveness. Review of Integrative Business & Eonomies Research*. Vol. 13 (3), 350-363.

Veltri, G. A. et. al. (2020). *The Impact of Online Platform Transparency of Information On Consumers' Choices. BPP: Behavioural Public Policy*. Vol. 7 (1), 55-82. https://doi.org/10.1017/bpp.2020.11

Verma, S. (2022). *Sentiment Analysis of Public Services for Smart Society: Literature Review and Future Research Directions*. *Government Information Quarterly*. Vol. 39 (3), 1-13.

Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. 2024. Analisis kesuksesan layanan digital perguruan tinggi menggunakan model DeLone & McLean untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 14*(2), 153–161. https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161

Yoga, I. G., et. al. 2023. Aktivitas Pelayanan *Online* Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol. 7 (3), 24319 – 24324.