

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sutinah, E. (2019). Model Delone dan McLean untuk menguji kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru. *InfoTekJar (Jurnal Nas. Inform. dan Teknol. Jaringan)*, 3(2), 76-82.
- Ashar, A., Irwan, I., & Dema, H. (2025). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan e-government di desa sipodeceng. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 421-428.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2026). *Survei penetrasi internet Indonesia 2026*. APJII.
- Alfianti, N., & Wahyudi, K. E. (2024). Efektivitas aplikasi Klampid New Generation dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonokusumo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 713–730.
- Astuti, R., Baihaqi, A., & Hidayatullah, G. M. (2025). Efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai. *Al Iidara Balad*, 6(2), 591–601.
- Badan Pusat Statistik Kota Depok. (2023). *Luas daerah dan jumlah pulau menurut kecamatan di Kota Depok, 2023*. <https://depokkota.bps.go.id/id/statistics-table/3/VUZwV01tSlpPVlpsWIRKbmMxcFhhSGhEVjFoUFFUMDkjMw==/luas-daerah-dan-jumlah-pulau-menurut-kecamatan-di-kota-depok--2023.html?year=2023>
- Badan Pusat Statistik Kota Depok. (2026). *Jumlah kepala keluarga menurut kecamatan dan jenis kelamin*. <https://depokkota.bps.go.id/id/statistics->

<table/2/NzYjMg==/jumlah-kepala-keluarga-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin--jiwa-.html>

- Budiarti, T. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2), 77–80.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- 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.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Faridah, A. N., & Hernawati, R. (2022, January). Efektivitas pelayanan ketenagalistrikan melalui aplikasi PLN Mobile dalam menangani keluhan. In *Bandung Conference Series: Public Relations* (Vol. 2, No. 1, pp. 204-208).
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. (1989). *Organisasi dan manajemen perilaku struktur proses*. Erlangga.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

- Irawan, B. (2017). Studi analisis konsep e-government: Sebuah paradigma baru dalam pelayanan publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation information system success: applied DeLone and McLean information system success model in context banking system in KSA. *International review of management and business research*, 6(2), 829-845.
- Juanda, M. R. F., Dayat, U., & Adiarsa, S. R. (2022). Efektivitas program aplikasi SAMBARA dalam peningkatan kualitas pelayanan pada sistem administrasi manunggal satu atap Kota Bogor. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 93–99.
- Karnay, S. (2020). *Penerapan electronic government pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan* [Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin].
- Kaunang, L. (2023). Efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan program go digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 430–442.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan solusi penerapan e-government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147.
- Maulida, W., Rudiana, R., & Sutisna, J. (2023). Efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tasikmalaya tahun 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 117–129.

- Melywuni, N., & Hertati, D. (2023). Efektivitas aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSIK). *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 383–390.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). 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.
- Nisak, I., & Hertati, D. (2024). Efektivitas pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 440–452.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
<https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International journal of electronic commerce*, 7(3), 101-134.
- Pemerintah Kota Depok. (n.d.). *Geografi Kota Depok*. Retrieved September 11, 2026, from <https://depok.go.id/geografi>

- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of management information systems*, 29(4), 7-62.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Prayoga, N. P. (2022). *Kesenjangan digital dalam penerapan e-government di kalangan lansia: Studi penerapan aplikasi Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta* [Skripsi, Universitas Gadjah Mada]. UGM Repository.
- Pujiasih, R. (2024). *Efektivitas aplikasi Mobile JKN terhadap pemberian pelayanan pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah* [Undergraduate thesis].
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. P. W. (2018). Analisis kesuksesan sistem informasi kemahasiswaan (SIKMA) dengan pendekatan model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 34–46. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i1.1704>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmananda, A., Ayu, K. P., & Setiawan, F. S. (2024). Efektivitas inovasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam menunjang disiplin kerja pegawai negeri sipil (Studi di Kantor Badan Pengelola Pajak dan

- Retribusi Daerah, Kota Palangka Raya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10(2), 56–65.
- Robbins, S. P. (1994). Teori organisasi: Struktur, desain, dan aplikasi. (Jusuf Udaya, Terj.). Arcan.
- Safaat, N. (2015). Android: Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC Berbasis Android, Revisi Kedua.
- Sari, Y. M., Mardeansyah, R., Pratiwi, S., & Khairunnisa, N. (2026). Analisis hambatan implementasi e-government dalam mewujudkan administrasi negara yang efektif di tingkat global. *Jurnal Niara*, 19(1), 11–17.
- Saputri, R., Baining, M. E., & Khairiyani, K. (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.
- Setiawan, H. (2023). *Efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi di Kabupaten Gowa* [Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin].
- Sihotang, F. D. (2023). *Efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika* [Doctoral dissertation, Universitas Medan Area].
- Sosiawan, E. A. (2015, June). *Tantangan dan hambatan dalam implementasi e-government di Indonesia* [Paper presentation]. Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF), Yogyakarta, Indonesia.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi* (2nd ed.). Erlangga.

- Sugesti, D. E., Hidayati, U., & Sugiarti, S. (2020). Apakah model DeLone dan Mclean mampu menjelaskan keberhasilan sistem informasi JKN Mobile?. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan (AKUNBISNIS)*, 3(1), 80-88.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran dalam paradigma ilmu administrasi publik. *Jurnal Rasi*, 3(1), 9–16.
- Sutrisno, E. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tito, A. C. P., & Parahiyangan, P. (2022). Upaya peningkatan kepuasan pelanggan PT Agronesia Saripetojo Bandung berdasarkan aspek kualitas produk dan kualitas pelayanan. *Journal of Accounting and Business Studies*, 7(1).
- Tolle, H., Pinandito, A., Kharisma, A. P., & Dewi, R. K. (2017). *Pengembangan Aplikasi Perangkat Bergerak*. Universitas Brawijaya Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- Utari, A., & Anisya, F. N. (2025). Program literasi digital untuk lansia: Peningkatan partisipasi sosial dan akses layanan publik di Desa Labuhan Haji, Lombok Timur.. *TERAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat Sosial Budaya*, 2(1).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view1. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
- Virgasih, U., Muchsin, S., & Anadza, H. (2023). Efektivitas aplikasi SI-IZOL dalam peningkatan pelayanan perizinan (Studi kasus pada Dinas Tenaga

Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang).

Respon Publik, 17(8), 98–109.

Wahyudi, R., Umiyati, S., & Tamrin, H. (2023). Efektivitas aplikasi E-Personal dalam meningkatkan kinerja pegawai (Studi kasus di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kota Batu). *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 26–33.

Wardiana, W. (2019). Peranan teknologi informasi pada era globalisasi. *Jurnal Manajerial*, 2(2).

Yuliana, S., Norisanti, N., & Mulia, F. (2019). Peran kualitas pelayanan dengan aplikasi pln mobile dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(2), 356-364.