

A

**EFEKTIVITAS APLIKASI SI D'nOK DALAM PELAYANAN KARTU
IDENTITAS ANAK DI DISDUKCAPIL KOTA SEMARANG**

Cecilia Zahratunisa Ginting, Amni Zarkasyi Rahman
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon (024)
7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

Abstract

Digital transformation in public services is a primary need to realize adaptive, transparent, and responsive governance. One of its implementations is the SI D'nOK application used in the Child Identity Card (KIA) service at the Semarang City Population and Civil Registration Service. This study aims to assess the quality of the SI D'nOK application service using the DeLone and McLean information system success model, which includes dimensions of system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits. The method used is quantitative research with a survey technique for application users. The results of the study show that the overall quality of KIA services through the SI D'nOK application is in the "Very Good" category, with an average indicator of 81.88% and an average dimension of 82.04%. The Net Benefit dimension obtained the highest value of 89.28%, indicating that this application is effective in providing convenience, efficiency, and real benefits for users. On the other hand, the Information Quality dimension obtained the lowest score of 70.21%, which indicates that there is still a need for improvement in the aspects of completeness and clarity of information. In general, the achievement of all indicators and dimensions confirms that the SI D'nOK application has been running effectively in supporting digital services for Child Identity Cards (KIA), although improvements in the information side are still needed to improve overall user satisfaction and experience.

Keywords: *Child Identity Card, Public Services, SI D'nOK*

PENDAHULUAN
Latar Belakang

Transformasi digital merupakan penerapan teknologi digital di berbagai

aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi publik. Dalam hal ini mencerminkan perubahan signifikan dalam cara instansi pemerintah

memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan (Lukman & Sakir, 2024). Salah satu bentuk implementasinya adalah konsep e-government, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Suaedi & Wardianto, 2010). Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014 menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan berupa ide atau modifikasi yang memberi manfaat bagi masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. Pemerintah Kota Semarang melalui Disdukcapil Kota Semarang membuat aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan secara digital untuk masyarakat Kota Semarang. Terdapat 8 layanan yang dapat diakses pada aplikasi SI D'nOK, meliputi Akta Cerai, Akta Kawin, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Perubahan Biodata

Kartu Keluarga Kartu Keluarga, E-Pakem, Perpindahan Keluar dan Kedatangan. PERMENDAGRI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) menyatakan bahwa KIA adalah identitas resmi bagi anak di bawah usia 17 tahun yang belum menikah, diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota. Melalui aplikasi SI D'nOK, diharapkan proses pengajuan KIA menjadi lebih mudah dan efisien karena dilakukan secara digital. Namun pada pelaksanaannya Disdukcapil Kota Semarang mendapati sejumlah tantangan dengan menerapkan layanan KIA berbasis digital, realisasi kepemilikan KIA belum dapat mencapai target. Berikut data capaian kinerja Disdukcapil Kota Semarang dari tahun 2020-2024:

Tabel 1.1 Data Capaian Kinerja Terhadap Indikator Kinerja Utama

Tahun	Target	Realisasi
2020	90%	37,16%
2021	75%	61,79%
2022	68%	60,87%
2023	71%	66,45%
2024	74%	71,06%

Sumber: LKJIP Disdukcapil Kota Semarang

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepemilikan KIA di Kota Semarang belum terealisasi sesuai target. Pada 2020 terdapat selisih 52,84%, 2021 sebesar 13,21%, 2022 sebesar 7,13%, 2023 sebesar 4,55%, dan 2024 masih terdapat gap sebesar 2,94% dari target yang ditetapkan. Berdasarkan LKJIP Disdukcapil Kota Semarang tahun 2024, terdapat *gap* antara penduduk usia KIA dan anak yang memiliki KIA dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Kepemilikan KIA Tahun 2024

Penduduk Usia KIA	Kepemilikan KIA	Persen (%)
412.396	293.041	71,06%

Sumber: LKJIP Disdukcapil Kota Semarang (2024)

Berdasarkan tabel 1.2, dari total 412.396 anak yang termasuk dalam kategori usia KIA, hanya 293.041 anak yang telah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), dengan tingkat kepemilikan sebesar 71,06%. Angka ini menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 28,94% anak yang belum memiliki KIA, maka dapat

diidentifikasi bahwa meskipun adanya inovasi aplikasi SI D'nOK untuk mempermudah pengajuan KIA, namun pada pelaksanaannya digitalisasi pelayanan kependudukan belum sepenuhnya dapat menaikkan tingkat kepemilikan KIA di Kota Semarang.

Penelitian ini, meneliti efektivitas aplikasi SI D'nOK pada pelayanan KIA dengan 5 dimensi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian statistik deskriptif yang merupakan cabang dari ilmu statistik yang mempelajari cara mengumpulkan, mengatur, dan menampilkan data dari sebuah penelitian melalui pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga menaksir kualitas data berupa jenis variabel, ringkasan statistik (mean, median, modus, standar deviasi, etc),

distribusi, dan representasi bergambar (grafik). Tujuannya adalah untuk menyajikan data terkait efektivitas aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan KIA di disdukcapil kota semarang secara ringkas dan mudah dipahami, sehingga informasi yang disampaikan menjadi lebih jelas. Penelitian ini berlokasi di di Disdukcapil Kota Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi SI D'nOK dengan jumlah 96.671 orang (2024). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability Sampling*, yakni tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel khususnya menggunakan teknik *incidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel

yang digunakan peneliti sebanyak 100 sampel.

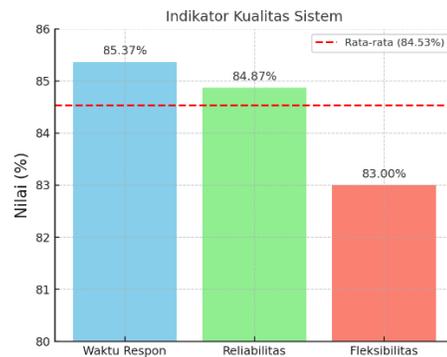
Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dalam bentuk angka. Sumber data yang digunakan adalah data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sampel dan data skunder diperoleh dari data kuantitatif dan kualitatif dari dokumentasi dan arsip resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang maupun jurnal relevan yang diterbitkan. Dalam mengukur nilai efektivitas aplikasi, peneliti menggunakan skala likert dengan empat kategori mulai dari baik hingga sangat tidak baik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, serta analisis data menggunakan skala rentang dilakukan dengan mengelompokkan nilai rata-rata skor responden ke dalam kategori yang sudah ditentukan berdasarkan rentang nilai yang ditetapkan.

PEMBAHASAN

Dimensi Kualitas Sistem Aplikasi SI D'nOK

Kualitas sistem sendiri merujuk pada bagaimana kinerja dari sistem aplikasi SI D'nOK mencakup bagaimana kemampuan hardware, software, kebijakan serta prosedur dari sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kebutuhan pengguna yang dimaksud adalah kebutuhan seputar sistem/teknologi yang disajikan dalam aplikasi SI D'nOK, khususnya dalam pelayanan KIA. Pada dimensi kualitas sistem diukur dari waktu respon aplikasi, reabilitas dan fleksibilitas dari aplikasi SI D'nOK.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 100 responden pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengakses layanan KIA, maka dapat diketahui nilai kualitas sistem sebagai berikut:



Gambar 1.1 Grafik Nilai Kualitas Sistem

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi SI D'nOK yang diukur dengan indikator waktu respon, realibilitas, dan fleksibilitas memiliki nilai rata-rata 84,53% yang masuk dalam kategori sangat baik.

Nilai tertinggi dimiliki indikator waktu respon dengan kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan aplikasi SI D'nOK memiliki kecepatan akses yang sangat baik dari berbagai layanan khususnya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan aktu yang dibutuhkan aplikasi SI D'nOK dalam menampilkan hasil setelah dibuka tergolong sangat baik dalam kecepatan menampilkan menu utama pelayanan kependudukan

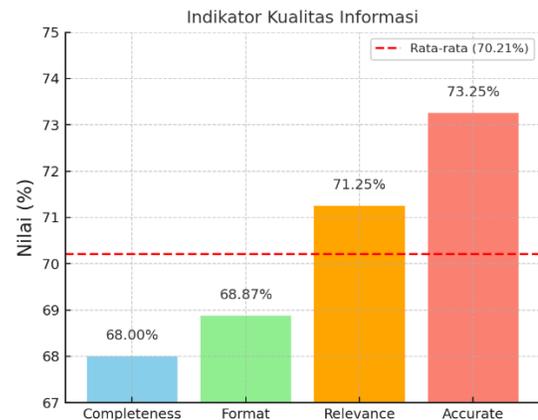
khususnya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dimensi Kualitas Informasi Aplikasi SI D'nOK

Kualitas informasi merupakan tingkat kemampuan suatu sistem informasi dalam menyediakan data yang relevan, akurat, lengkap, dan tepat waktu bagi penggunaannya. Kejelasan dari informasi yang diberikan dan tingkat pemahaman dari target informasi menjadi indikator dari informasi yang berkualitas. Dalam penelitian ini, kualitas informasi yang diberikan dalam pelayanan pembuatan dokumen KIA melalui aplikasi SI D'nOK berupa prosedur pelayanan, tata cara penggunaan aplikasi, serta waktu dalam proses pelayanan. Pada dimensi kualitas informasi diukur dari *completeness*, *format*, *relevance* dan *accurate* dari aplikasi SI D'nOK.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 100 responden pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengakses layanan

KIA, maka dapat diketahui nilai kualitas informasi sebagai berikut:



Gambar 1.2 Grafik Nilai Kualitas Informasi

Dari data gambar diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata indikator kualitas informasi sebesar 70,21%. Hal ini menjadi indikasi bahwa kualitas informasi aplikasi SI D'nOK sudah baik.

Terdapat pernyataan negatif atau kontra yaitu pada indikator *completeness* terkait kelengkapan informasi pada aplikasi SI D'nOK, Indikator *format* terkait tampilan aplikasi yang jelas dan memudahkan pengguna. Indikator *relevance* terkait kesesuaian informasi yang disajikan. Meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar informasi yang

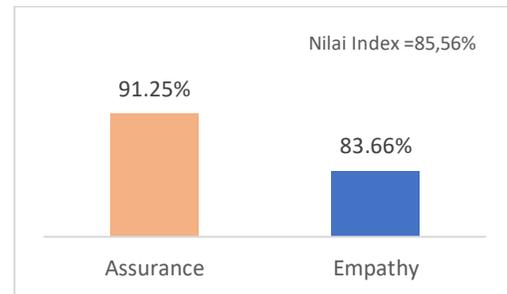
disajikan semakin optimal dalam mendukung pengambilan keputusan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang digunakan mampu menyediakan informasi yang memadai dan bermanfaat

Dimensi Kualitas Pelayanan Aplikasi SI D'nOK

Kualitas pelayanan merujuk pada bagaimana perbandingan sebuah pelayanan kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Ekspektasi dalam hal ini dimaksudkan persyaratan pelayanan seperti ketepatan waktu layanan KIA dan lain sebagainya. Kualitas layanan SI D'nOK dilihat bagaimana aplikasi serta fitur pelayanan yang ada di dalam aplikasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan dalam mendapatkan layanan KIA. Pada dimensi kualitas pelayanan diukur dari *assurance* dan *empathy* dari aplikasi SI D'nOK.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi

oleh 100 responden pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengakses layanan KIA, maka dapat diketahui nilai kualitas pelayanan sebagai berikut:



Gambar 1.3 Grafik Nilai Kualitas Pelayanan

Gambar diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi diperoleh indikator *assurance* yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pembuatan KIA melalui aplikasi SI D'nOK tidak ada pungutan biaya tambahan atau gratis. tingginya nilai pada indikator *assurance* menegaskan bahwa aplikasi SI D'nOK telah berhasil memberikan jaminan pelayanan yang aman, nyaman, dan bebas biaya tambahan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

Kemudian, indikator *empathy* menunjukkan nilai yang sangat tinggi, yaitu sebesar 83,66%. Dalam konteks kualitas layanan, empati merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan pengguna. Untuk kontak bantuan ini mungkin mencakup *hotline* telepon, FAQ interaktif, atau alamat email yang responsif. Ketersediaan saluran komunikasi yang efektif ini menunjukkan kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan keluhan, menjawab pertanyaan, dan memberikan solusi bagi pengguna yang menghadapi masalah

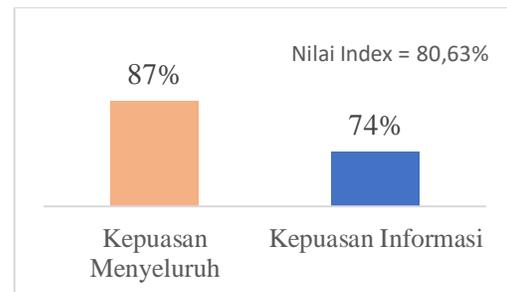
Dengan demikian, nilai yang diperoleh dimensi kualitas pelayanan adalah 85,56% masuk dalam kategori sangat baik.

Dimensi Kepuasan Pengguna Aplikasi SI D'nOK

Kepuasan pengguna layanan merujuk pada tingkat kekecewaan atau kesenangan dari masyarakat yang mengakses pelayanan KIA dari aplikasi

SI D'nOK. Semakin baik respon masyarakat pengguna layanan setelah melakukan pelayanan melalui aplikasi SI D'nOK, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan tersebut. Pada dimensi kepuasan pengguna diukur dari kepuasan menyeluruh dan kepuasan informasi dari aplikasi SI D'nOK.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 100 responden pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengakses layanan KIA, maka dapat diketahui nilai kepuasan pengguna sebagai berikut:



Gambar 1.4 Grafik Nilai Kepuasan Pengguna

Gambar diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi diperoleh indikator kepuasan menyeluruh. Hal ini karena aplikasi aplikasi SI D'nOK memiliki

fitur pemantauan dan notifikasi yang memudahkan pengguna atau pemohon pelayanan KIA untuk mengetahui kemajuan permohonan mereka sehingga adanya kejelasan selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, Aplikasi SI D'nOK mampu menyampaikan konten secara jelas, lengkap, dan relevan dengan kebutuhan layanan. Informasi yang tersedia, seperti persyaratan pengajuan, alur proses, serta petunjuk teknis, disusun secara sistematis sehingga memudahkan pengguna dalam memahami dan mengikuti setiap tahapan pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA).

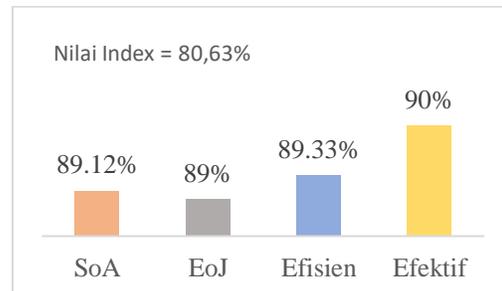
Dengan demikian, dapat diidentifikasi bahwa masyarakat Kota Semarang selaku pengguna aplikasi SI D'nOK memberikan penilaian positif, yakni sangat setuju terhadap dimensi kepuasan pengguna layanan dengan nilai 80,63%.

Dimensi Manfaat Bersih Aplikasi SI D'nOK

Manfaat bersih merujuk pada hasil, mencakup seperti peningkatan

produktivitas, peningkatan kinerja, kepuasan pengguna, serta keuntungan strategis yang diperoleh dari sistem yang didapatkan oleh organisasi dan masyarakat pengguna aplikasi SI D'nOK setelah proses pelayanan pembuatan KIA selesai dilakukan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 100 responden pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengakses layanan KIA, maka dapat diketahui nilai manfaat bersih sebagai berikut:



Gambar 1.5 Grafik Nilai Manfaat Bersih

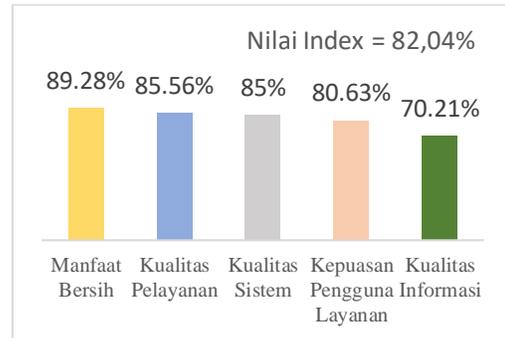
Gambar diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi diperoleh indikator efektif. Hal ini karena tahapan pengajuan, mulai dari pengisian data, pengunggahan dokumen, hingga pemantauan status permohonan, telah

dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi tersebut. Meskipun indikator ease of job memiliki nilai terendah namun tetap masuk dalam kategori sangat baik karena memberikan kemudahan pengguna dalam pembuatan KIA.

Dengan demikian, dapat diidentifikasi bahwa masyarakat Kota Semarang selaku pengguna aplikasi SI D'nOK memberikan penilaian positif, yakni sangat setuju terhadap dimensi manfaat bersih dengan perolehan nilai 80,63% masuk dalam kategori sangat baik.

Hasil Nilai Keseluruhan Dimensi Pada Aplikasi SI D'nOK

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 100 responden pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengakses layanan KIA, maka dapat diketahui nilai keseluruhan dimensi pada aplikasi SI D'nOK sebagai berikut:



Gambar 1.6 Grafik Nilai seluruh Dimensi

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi penilaian sistem aplikasi SI D'nOK masuk dalam kategori "Sangat Baik", kecuali dimensi Kualitas Informasi yang berada pada kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah beroperasi secara optimal dari segi teknis maupun pelayanan, terdapat kebutuhan untuk melakukan perbaikan khususnya pada aspek kualitas informasi agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Perbaikan pada kualitas informasi ini penting mengingat informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu merupakan faktor krusial dalam mendukung efektivitas layanan digital,

sebagaimana yang diungkapkan dalam berbagai literatur terkait kualitas sistem informasi.

Nilai indeks keseluruhan yang diperoleh sebesar 82,04% memperkuat bukti bahwa aplikasi SI D'nOK sudah berada pada jalur yang tepat dan cukup efektif dalam mendukung tujuan layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Angka tersebut menunjukkan bahwa sistem tidak hanya mampu memberikan layanan yang cepat dan responsif, tetapi juga memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan akses dan keandalan fungsi aplikasi. Namun demikian, agar layanan dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal, peningkatan kualitas informasi perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem ke depan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan kartu identitas anak di

disdukcapil kota semarang memiliki nilai 82,04% yang masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan pengukuran kesuksesan sistem teori DeLone dan McLean melalui lima dimensi:

1. Kualitas sistem aplikasi SI D'nOK mendapat nilai 84,53% dengan kategori sangat baik
2. Kualitas pelayanan sistem aplikasi SI D'nOK mendapat nilai 85,56% dengan kategori sangat baik
3. Manfaat bersih sistem aplikasi SI D'nOK mendapat nilai 89,28% dengan kategori sangat baik
4. Kepuasan pengguna layanan sistem aplikasi SI D'nOK mendapat nilai 80,63% dengan kategori sangat baik
5. Kualitas informasi sistem aplikasi SI D'nOK mendapat nilai 70,21% dengan kategori baik.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi SI D'nOK telah memenuhi indikator keberhasilan

sistem informasi menurut DeLone dan McLean. Dengan demikian, aplikasi SI D'nOK efektif dan berhasil diimplementasikan, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan kependudukan KIA di Kota Semarang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran yang dapat diberikan, antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Informasi
Pada dimensi kualitas informasi memiliki kekurangan pada aspek relevansi dan kelengkapan informasi yang ditampilkan. Ketidaksesuaian informasi dengan kebutuhan spesifik pengguna serta kurangnya penjelasan terkait data pendukung yang digunakan dalam proses pengajuan pada layanan Kartu Identitas Anak dapat menghambat pemahaman dan efektivitas penggunaan aplikasi secara optimal. Peneliti menyarankan melakukan evaluasi

dan pembaruan konten informasi secara berkala. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna dan melakukan sosialisasi terkait update informasi pada aplikasi SI D'nOK melalui berbagai media massa, mencakup media online maupun secara langsung atau offline.

2. Optimalisasi Fleksibilitas Sistem

Aplikasi SI D'nOK memerlukan peningkatan sistem dalam adaptasi dengan berbagai jenis perangkat. Dalam hal ini aplikasi SI D'nOK belum dapat diakses oleh pengguna IOS pada App Store, maka dari itu diperlukan pengembangan aplikasi agar aplikasi dapat dijangkau oleh semua masyarakat dengan berbagai perangkat yang dimiliki oleh pemohon sebagai pengguna layanan. Selain itu, sistem juga perlu mampu berjalan dengan optimal di berbagai kondisi jaringan,

termasuk dalam situasi dengan koneksi internet yang tidak stabil atau terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Bahrudin, N. D. I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen. *Jurnal Professional*, 9(2), 553–564.
- Agustina, Ruslinda, Dkk. 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 Vol. 14 No. 1 Maret 2021*
- Akmal, M. F., Dwimawanti, I. H., Yuniningsih, T. 2023. Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang, *Undip E-Journal*
- Anggoro, A. S., Sardini, N. H., Fitriyah. 2024. Implementasi E-Government: Aplikasi Si D'nok Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
- Arafat, Yasir. (2016). Fleksibilitas Sistem Informasi Dari Prespektif Pengguna Dan Pengembang Sistem Informasi, *Jurnal Politeknik Negeri Pontianak*
- Azhari, M. F., Yuwono, T., Ghulam Manar, D., Studi, P., & Pemerintahan, I. (N.D.-A). Penggunaan Aplikasi Si D'nok Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan Good Governance.
[Http://Www.Fisip.Undip.Ac.Id](http://www.fisip.undip.ac.id)
- Budiastuti, Dyah & Bandur, Agustinus. (2018). Validitas Dan Reliabilitas Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media
- 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](https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748)
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations And Trends® In Information Systems*, 2(1), 1–116.
[Https://Doi.Org/10.1561/2900000005](https://doi.org/10.1561/2900000005)
- Effendy, J. A., & Tanjung, J. (2023). Pengaruh Kualitas Aplikasi, Electronic Word Of Mouth, Dan Kualitas Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee. *Performa*, 8(1), 20–32.
[Https://Doi.Org/10.37715/Jp.V8i1.3201](https://doi.org/10.37715/Jp.V8i1.3201)
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.

- <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Ernawati, M., Heni Hermaliani, E., Nur Sulistyowati, D., Nusa Mandiri Jl Kramat Raya No, S., & Pusat, J. (N.D.). Penerapan Delone And Mclean Model Untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile.
- Evan Saimara Tarigan Jurusan Akuntansi, J., Setiawan, A., & Jurusan Akuntansi, C. (2022a). Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality, Dan Security Control Terhadap User Satisfaction (Vol. 1).
- Fitria Yuniarti, I., Ilmu Kesehatan Masyarakat, F., Sriwijaya Indralaya Ogan Ilir, U., & Selatan, S. (N.D.). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengguna Dan Dampaknya Pada Manfaat Bersih (Penelitian Terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang).
- Hadiati, T. L., Dan Kawan-Kawan. 2021. Aplikasi (Si D'nok), Peran Pemerintah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat, Jurnal Untag Semarang.
- Husein, D., Santoso, S., Muamar, M., & Nasrullah, A. (2022). Analysis Of System Quality, Information Quality, And Service Quality on User Satisfaction of Simkah Web at Kua Kembangan District West Jakarta City. *Jurnal Bimas Islam*, 15(1), 33–64. <https://doi.org/10.37302/jbi.v15i1.588>
- Karimuddin Abdullah, Dkk. 2012. Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota Ikapi, Provinsi Aceh.
- Karya, D. F. & Saputri, A. N. I. 2020. Pengaruh Model Delon and Mclean Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pengguna Aplikasi Ovo Di Surabaya, National Conference for Ummah (Ncu)
- Layanan, K., & Kemudahan Penggunaan, D. (N.D.). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik: Vol. I (Issue 2).
- 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>

- Naser, A. Y., & Abu Sbeat, B. S. (2022). Satisfaction With Community Pharmacies Services In Jordan: A Cross-Sectional Study. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 30(11), 1646–1651.
<https://doi.org/10.1016/j.jsps.2022.09.007>
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jaf- Journal Of Accounting And Finance*, 1(01), 33.
<https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.903>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik).
- Peraturan Presiden (Pp) Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- Primadasa, Yogi Dan Kawan-Kawan. 2023. Penerapan Delone Dan Mclean Is Success Model Terhadap Aplikasi Simpel (Sistem Informasi Pemantauan Tindak Lanjut), *Cogito Smart Journal Vol. 9 - No.1*, June
- Puspa Negara, V., & Pratomo, D. (N.D.). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (N.D.). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Ruslinda Agustina, Rara Gustina, O. A. (2021). Akuntansi Pada Pt Indomarco Prismatama Cabang. 14(1).
- Saimara Tarigan, J.E. (2022). Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality, Dan Security Control Terhadap User Satisfaction, Parahyangan Accounting Students Review Volume 1 No 1 Tahun 2022
- Shi, J. Etc (2023). Implementation, Service Effectiveness and Satisfaction With Teleconsultation Services in China During the Covid-19 Pandemic: From the Perspective of Primary Health Care Professionals. *International Journal of Medical Informatics*, 178.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2023.105202>
- Sugeng. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Matematika. In *Metode Penelitian Pendidikan Matematika*.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulma, A., & Zacky W, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Siapp Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(2), 155–175.

<https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3673>

Tanjung, J., & Effendy, J. A. (N.D.).
Pengaruh Kualitas Aplikasi,
Electronic Word Of Mouth, Dan
Kualitas Aplikasi Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen
Shopee.

Usmani, Lintang F. & Rahman, Amni Z.
2020. Survei Kualitas Layanan
Aplikasi Sistem Administrasi
Kendaraan Pajak Online (Sakpole)
Jawa Tengah Di Kota Semarang,
Undip E-Journal

Widiantari, B. K. P., Astuti, R. S. &
Kismartini. 2024. Atribut Inovasi
Layanan Administrasi Melalui Si
D'nok Di Kota Semarang, Undip
E-Journal

Widodo, Slamet Dan Kawan-Kawan.
(2023). Buku Ajar Metodologi
Penelitian. In Cv Science Techno
Direct.