
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN WEBSITE SAKURA DI
KABUPATEN KLATEN**

**AN ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE SAKURA WEBSITE
SERVICE IN KLATEN REGENCY**

Bahij Zufar Zain^{1*}, Ari Subowo¹,

¹ Faculty of Social and Political Science, Diponegoro University, Semarang, Indonesia.

*Corresponding author: bahijzufar@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received :
Revised :
Accepted :
Published :

Keywords:

Sakura Website, System
Reliability, interface design,
user satisfaction, public
service.

ABSTRACT

Digital transformation in public services has encouraged local governments to provide online services. In response, Klaten Regency through the Department of Population and Civil Registration launched the Sakura Website (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan / Online Population Administration Service System) to simplify civil administration processes. However, its implementation has not been optimal, as indicated by fluctuating user numbers and recurring system issues. This study aims to analyze the relationship between system reliability and user interface design on user satisfaction with the Sakura Website. The research employs a quantitative approach, with the population consisting of Sakura Website users in Klaten Regency. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data were analyzed using validity and reliability tests, Kendall's tau correlation, and Kendall's Tau Concordance. The results show that both system reliability and interface design have a significant positive effect both simultaneously and partially on user satisfaction with the Sakura Website. These findings underscore the importance of digital service quality, particularly system reliability and interface design, in enhancing public satisfaction with local government digital services.

PENDAHULUAN

Transformasi digital pelayanan publik menjadi agenda strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi birokrasi, serta kepuasan masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah diharapkan mampu menghadirkan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Di Indonesia, komitmen tersebut diperkuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong digitalisasi layanan publik hingga ke tingkat daerah. Namun demikian, peningkatan ketersediaan layanan digital belum selalu diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna, terutama akibat permasalahan teknis dan kualitas pengalaman pengguna.

Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan layanan e-government sangat ditentukan oleh kualitas sistem yang andal dan desain antarmuka yang ramah pengguna. Penelitian terkini menemukan bahwa sistem yang stabil, minim gangguan, dan mudah digunakan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan serta keberlanjutan penggunaan layanan digital pemerintah (Surya et al., 2024; Ramadhani et al., 2025). Sebaliknya, layanan digital dengan sistem yang sering mengalami error, lambat, serta antarmuka yang membingungkan justru menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat (Jangku et al., 2024; Salsabila, 2025). Kondisi ini

menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi atau website pemerintah belum menjamin kualitas pelayanan apabila aspek keandalan sistem dan desain antarmuka tidak dikelola secara optimal.

Kajian literatur dalam sepuluh tahun terakhir memperlihatkan hasil yang beragam terkait pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Sejumlah penelitian menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital pemerintah (Nurul Khasanah et al., 2023; Saputri et al., 2024; Suranto, 2022). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak selalu berdampak langsung terhadap kepuasan, dan justru kualitas layanan atau kemudahan penggunaan yang menjadi faktor dominan (Hartiwi & Rokhayati, 2023; Wahyudi et al., 2024). Di sisi lain, aspek desain antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) secara konsisten terbukti berperan penting dalam membentuk kepuasan, efisiensi penggunaan, serta adopsi layanan e-government, khususnya terkait navigasi, konsistensi tampilan, dan keterbacaan informasi (Liu & Kim, 2023; Mundzir, 2025; Amesha et al., 2025;). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada evaluasi umum kualitas sistem atau menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif, terutama pada layanan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Studi-studi sebelumnya mengenai Website SAKURA di Kabupaten Klaten misalnya, lebih

banyak menyoroti efektivitas implementasi, hambatan sosialisasi, serta kendala teknis tanpa mengukur secara kuantitatif hubungan antarvariabel kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan instansi terkait masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengevaluasi aspek teknis layanan digital. Berdasarkan celah tersebut, novelty artikel ini terletak pada pengujian empiris hubungan antara keandalan sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis website pada konteks pemerintah daerah. Penelitian ini mengintegrasikan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean dengan konsep keandalan sistem dari Parasuraman serta prinsip desain antarmuka Shneiderman, sehingga memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menilai kualitas layanan e-government lokal. Bertolak dari uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) apakah terdapat hubungan antara keandalan sistem dengan kepuasan pengguna Website SAKURA; (2) apakah terdapat hubungan antara desain antarmuka dengan kepuasan pengguna Website SAKURA; dan (3) apakah keandalan sistem dan desain antarmuka secara simultan berhubungan dengan kepuasan pengguna Website SAKURA. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan bahwa keandalan sistem dan desain antarmuka memiliki

hubungan positif terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori untuk menganalisis hubungan antara keandalan sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna Website SAKURA yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat Kabupaten Klaten yang pernah menggunakan Website SAKURA, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria berdomisili di Kabupaten Klaten, berusia minimal 17 tahun, dan pernah menggunakan layanan tersebut. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert lima poin yang dikembangkan dari konsep keandalan sistem, desain antarmuka, dan kepuasan pengguna dalam sistem informasi, serta didukung oleh data sekunder dari dokumen resmi dan literatur ilmiah. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum analisis, sedangkan pengujian hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan korelasi Kendall's Tau dan konkordansi Kendall's Tau. Dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk menjamin ketepatan dan keterulangan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian sesuai dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Uji validitas menilai sejauh mana setiap item pertanyaan mengukur konstruk yang dimaksud, sementara uji reliabilitas mengukur konsistensi respons responden terhadap instrumen pada waktu yang berbeda. Uji validitas dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 25 dengan metode korelasi produk-moment Pearson. Uji ini dilakukan dengan menguji 100 responden untuk mengukur keandalan dan validitas setiap item penelitian. Ringkasan hasil uji validitas disajikan dalam Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Uji Validitas

Varia bel	Item	r	$\approx r$ tabel	Stat us
Kea ndan Siste m (X1)	X1_1	0.776	> 0.19 7	Vali d
	X1_2	0.692	> 0.19 7	Vali d
	X1_3	0.851	> 0.19 7	Vali d
	X1_4	0.878	> 0.19 7	Vali d
	X1_5	0.878	> 0.19 7	Vali d
Desai n	X2_1	0.896	> 0.19 7	Vali d
Antar muka (X2)	X2_2	0.935	> 0.19 7	Vali d
	X2_3	0.912	> 0.19 7	Vali d

Kepu asan Peng guna (Y)	X2_4	0.899	> 0.19 7	Vali d
	X2_5	0.904	> 0.19 7	Vali d
	X2_6	0.908	> 0.19 7	Vali d
	X2_7	0.809	> 0.19 7	Vali d
	X2_8	0.909	> 0.19 7	Vali d
	Y.1	0.784	> 0.19 7	Vali d
	Y.2	0.897	> 0.19 7	Vali d
	Y.3	0.818	> 0.19 7	Vali d
	Y.4	0.895	> 0.19 7	Vali d
	Y.5	0.898	> 0.19 7	Vali d
	Y.6	0.911	> 0.19 7	Vali d
	Y.7	0.883	> 0.19 7	Vali d

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Tabel menunjukkan bahwa semua item dalam variabel Keandalan Sistem (X1), Desain Antarmuka (X2), dan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,197 dan oleh karena itu dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Keandalan Sistem (X1)	0.872	Reliabel

Desain Antarmuka (X2)	0.965	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.946	Reliabel

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Hasil Analisis Deskripsif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Website SAKURA berada pada kategori tinggi. Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa website mudah diakses, proses penggunaan tidak rumit, serta informasi yang tersedia relatif sesuai kebutuhan dan diperbarui secara berkala. Indikator kepuasan yang paling kuat ditunjukkan pada kemudahan akses menu dan kesediaan menggunakan layanan kembali, yang mencerminkan pengalaman pengguna yang positif. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang bersikap netral hingga tidak setuju, terutama pada aspek stabilitas sistem dan kejelasan pesan kesalahan ketika terjadi gangguan, yang menunjukkan adanya ruang perbaikan terbatas.

Pada variabel keandalan sistem, hasil deskriptif menunjukkan penilaian yang sangat baik. Sebagian besar responden menilai Website SAKURA dapat diakses kapan saja, memiliki respons sistem yang cepat, serta konsisten dengan layanan administrasi kependudukan secara luring. Namun,

indikator “website jarang mengalami error” memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, mengindikasikan bahwa gangguan teknis insidental seperti kegagalan unggah berkas dan perlambatan akses pada jam sibuk masih dirasakan oleh sebagian pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa keandalan sistem menjadi aspek krusial dalam membentuk persepsi kualitas layanan digital.

Sementara itu, desain antarmuka Website SAKURA secara umum dinilai baik oleh responden. Tampilan antarmuka dianggap mudah dipahami, struktur menu jelas, serta penggunaan bahasa relatif sederhana dan komunikatif. Indikator yang paling lemah pada variabel ini adalah fungsi fitur, khususnya terkait kegagalan

unggah dokumen tanpa penjelasan yang memadai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun desain visual dan navigasi telah mendukung kemudahan penggunaan, aspek umpan balik sistem masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Hubungan Antara Keandalan Sistem dan Kepuasan Pengguna

Analisis korelasi Kendall's Tau digunakan untuk menguji hubungan antara keandalan sistem dirasakan dan kepuasan pengguna terhadap Website Sakura. Seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Korelasi Kendall's Tau Keandalan Sistem dan Kepuasan Pengguna

			Kepuasan Pengguna	Keandalan Sistem
Kendall's tau_b	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	1.000	.764**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Keandalan Sistem	Correlation Coefficient	.764**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Pada Tabel 3 diperoleh nilai signifikansi uji korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,000 < 0,05, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara keandalan sistem dan kepuasan pengguna. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,764 mengindikasikan bahwa hubungan yang terbentuk bersifat positif dan kuat, sehingga setiap peningkatan pada tingkat keandalan sistem akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna Website SAKURA. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan sistem merupakan faktor fundamental dalam membentuk pengalaman pengguna pada layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Sistem yang dapat diakses secara stabil, jarang mengalami error, serta memiliki respons yang cepat memungkinkan pengguna menyelesaikan proses layanan secara efisien tanpa hambatan teknis yang berarti. Kondisi tersebut tidak hanya mengurangi beban waktu dan usaha pengguna, tetapi juga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Kepercayaan inilah yang kemudian

berperan penting dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *reliability* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menekankan bahwa kemampuan layanan dalam beroperasi secara konsisten dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan merupakan determinan utama kepuasan pengguna (Parasuraman et al., 2005). Dalam konteks Website SAKURA, konsistensi kinerja sistem dan minimnya gangguan teknis menjadi prasyarat penting bagi keberhasilan pelayanan publik digital yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hubungan Desain Antarmuka dan Kepuasan Pengguna

Analisis korelasi Kendall's Tau digunakan untuk menguji hubungan antara desain antarmuka dan kepuasan pengguna terhadap Website Sakura.

Tabel 4. Korelasi Kendall's Tau Keandalan Sistem dan Kepuasan Pengguna

			Kepuasan Pengguna	Desain Antarmuka
Kendall's tau_b	Kepuasan Pengguna	Correlation Coefficient	1.000	.755**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Desain Antarmuka	Correlation Coefficient	.755**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Pada Tabel 4 diperoleh nilai signifikansi uji korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,000 < 0,05, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara desain antarmuka dan kepuasan pengguna. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,755 mengindikasikan bahwa hubungan yang terbentuk bersifat positif dan kuat, sehingga setiap peningkatan kualitas desain antarmuka akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna Website SAKURA. Temuan ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang mudah dipahami, memiliki struktur menu yang jelas, tata letak yang konsisten, serta penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. Antarmuka yang dirancang dengan baik mampu mengurangi beban kognitif pengguna, mempermudah proses navigasi, serta meminimalkan kesalahan dalam penggunaan layanan, sehingga pengguna dapat menyelesaikan proses administrasi secara lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan prinsip *Eight Golden Rules of Interface Design* yang dikemukakan oleh Shneiderman, yang menekankan pentingnya

konsistensi, kejelasan navigasi, dan kemudahan penggunaan sebagai fondasi utama desain antarmuka yang efektif (Shneiderman & Plaisant, 2010).

Hubungan Keandalan Sistem dan Desain Antarmuka dengan Kepuasan Pengguna

Analisis konkordansi Kendall's Tau digunakan untuk menguji hubungan antara keandalan sistem dan desain antarmuka dengan kepuasan pengguna terhadap Website Sakura.

Tabel 5. Konkordansi Kendall's Tau Keandalan Sistem dan Desain Antarmuka dengan Kepuasan Pengguna

Test Statistics	
N	100
Kendall's W ^a	.958
Chi-Square	191.641
df	2
Asymp. Sig.	.000

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Pada Tabel 5, hasil uji Konkordansi Kendall's Tau menunjukkan nilai Kendall's W sebesar 0,958, yang mengindikasikan adanya tingkat kesepakatan yang sangat kuat di antara responden mengenai hubungan keandalan sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna. Nilai ini mencerminkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan dipersepsikan memiliki keterkaitan yang konsisten dan searah dalam membentuk kepuasan pengguna Website SAKURA. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 87,2% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kombinasi keandalan sistem dan desain antarmuka, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti karakteristik pengguna, kualitas layanan pendukung, maupun kondisi infrastruktur jaringan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas teknis sistem dan kualitas interaksi pengguna merupakan determinan utama kepuasan dalam layanan e-government. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan secara daring, tetapi sangat bergantung pada sejauh mana sistem mampu beroperasi secara andal sekaligus menyediakan antarmuka yang mudah digunakan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hasil ini memperkuat argumen bahwa pengembangan layanan e-government yang berorientasi pada kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara terpadu antara aspek teknis sistem dan aspek desain antarmuka agar manfaat layanan digital dapat dirasakan secara optimal oleh pengguna.

Hasil penelitian ini konsisten dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas sistem dan desain antarmuka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital pemerintah (Suranto, 2022; Nurul

Khasanah et al., 2023; Amesha et al., 2025) Namun, penelitian ini memperluas temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa pada konteks layanan administrasi kependudukan daerah, integrasi antara keandalan sistem dan desain antarmuka menghasilkan kontribusi yang sangat dominan terhadap kepuasan pengguna.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat model keberhasilan sistem informasi dengan menegaskan peran sentral keandalan sistem dan desain antarmuka sebagai determinan kepuasan pengguna. Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa pemerintah daerah perlu memprioritaskan peningkatan stabilitas sistem, kejelasan pesan kesalahan, serta konsistensi dan kemudahan antarmuka dalam pengembangan layanan digital. Upaya tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong keberlanjutan penggunaan layanan e-government di tingkat lokal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keandalan sistem dan desain antarmuka memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna Website SAKURA. Keandalan sistem terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna, terutama melalui kemudahan akses dan konsistensi layanan, meskipun kepuasan tersebut masih tereduksi oleh adanya gangguan teknis insidental. Di sisi lain, desain antarmuka juga berkontribusi kuat terhadap kepuasan pengguna melalui kemudahan pemahaman menu, kejelasan bahasa, dan struktur navigasi yang intuitif, walaupun fungsionalitas beberapa fitur belum sepenuhnya optimal. Secara simultan, keandalan sistem dan desain antarmuka menunjukkan kontribusi yang sangat dominan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna, yang menegaskan bahwa kualitas teknis sistem dan kualitas interaksi pengguna merupakan determinan utama kepuasan dalam layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar pengelola Website SAKURA memprioritaskan peningkatan stabilitas dan keandalan sistem, khususnya melalui optimalisasi server dan pemeliharaan berkala untuk meminimalkan terjadinya error yang dapat mengganggu pengalaman pengguna. Selain itu, peningkatan fungsionalitas fitur dan kejelasan umpan balik sistem perlu dilakukan agar desain antarmuka yang telah dinilai komunikatif dan mudah dipahami dapat diimbangi dengan kinerja fitur yang konsisten. Secara lebih luas, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pengembangan layanan e-government di tingkat daerah hendaknya tidak hanya berfokus pada ketersediaan layanan digital, tetapi juga pada kualitas sistem dan desain antarmuka secara terpadu guna menjamin kepuasan dan keberlanjutan penggunaan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amesha, S. A., Adinda, T., Nazira, N., & Willyansah. (2025). Pengaruh Desain Ui/Ux Yang Efektif Dalam Meningkatkan Pengalaman Dan Kepuasan Penggunaan. *Jurnal Data Sains Dan Teknologi Informasi (Dastis)*, 2(02), 1–10. <https://doi.org/10.62003/kygzam23>
- Hartiwi, L. I. A. I., & Rokhayati, H. (2023). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja. *Jurnal Manajemen*, 20(1), 18–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.25170/jm.v20i1.4457>
- Jangku, W. S., Candiasa, I. M., Made, I., & Sunarya, G. (2024). Evaluasi Kualitas E-Government Menggunakan Metode E-Govqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Heuristic Evaluation. *Media Online*, 4(4), 2294–2306. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i4.1671>
- Liu, Q., & Kim, K. (2023). Research on the Usability Test of Interface Design in e-Government – Focused on Qingdao e-Government Website. *Archives of Design Research*, 36(1), 59–72. <https://doi.org/10.15187/ADR.2023.02.36.1.59>
- Mundzir, M. (2025). User Experience (Ux) and User Interface (Ui) Design for E-Government Services in East Kalimantan: Enhancing Public Service Adoption Through User-Centered Design. *Multica Science and Technology (ACCREDITED-SINTA 5)*, 5(1), 30–35. <https://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/mst/article/view/1136>
- Nurul Khasanah, A., Yulida, R., & Nur Seha, H. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online Di Rsu Islam Klaten. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(2), 124–132. <https://doi.org/10.59737/jpi.v14i2.274>
- 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>
- Ramadhani, O. A., Luthfiyah, K. N., Tupen, D. L., Adzzahra, F. C., & Fatkuri. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 12. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2622>
- Salsabila, A. (2025). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui E-Government: Studi Kasus Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(2), 504–515. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.355>

- Saputri, E. L., Hutauruk, M. R., Milanda, D. P., & Pardede, P. P. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Obor*, 06(1), 104–118.
- Shneiderman, B., & Plaisant, C. (2010). *Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction*.
- 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>
- Surya, S. B., Gurung, S. K., Jung Bahadur Rana, S. B., & Dhungana, B. R. (2024). e-Governance, citizen satisfaction and net benefits: the moderating effect of digital divide. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2402512>
- Wahyudi, S. E., Hidayatullah, S., Prasetya, D. A., & Alvianna, S. (2024). Examination of the Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Net Benefits through User Satisfaction in the Performance of State Civil Apparatus in the Malang District Government. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 06(07), 257–266. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v7-i11-14>