

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. G., Effendy, K., & Lukman, S. (2022a). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI. *Medium*, 9(2), 276–291. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10072](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10072)
- Akbar, A. G., Effendy, K., & Lukman, S. (2022b). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian Dalam Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. *Medium*, 9(2), 276–291. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10072](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10072)
- Azryan, K., Aribangsa, M. T., & Yudherta, A. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIPADUKO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI DINAS DUKCAPIL KOTA JAMBI. *Jurnal Ilmu Komputer Revolusioner*, 9(1). <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jikr/article/view/8290>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016a). *Analisis - KBBI VI Daring*. KBBI. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016b). *Kepuasan - KBBI VI Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016c). *Pengguna - KBBI VI Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengguna>
- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 4(3), 115–125. <https://doi.org/10.26740/JEISBI.V4I3.55156>
- Dewi, W. U. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna Pada Web Palcomtech.ac.id Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/2040/>
- Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SIDAWAI Menggunakan End User Computing Statisfaction (EUCS) DAN Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845–854. <https://doi.org/10.25126/jtiik.1148906>

- Ikhsan, M., & Kasim, A. (2023). ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI ONLINE LAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN DALAM NEGERI. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 399–410. <https://doi.org/10.25157/moderat.v9i2.2588>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. (2025, Februari 20). Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian_Dalam_Negeri_Republik_Indonesia
- LAPOR! Kemendagri. (2025). <https://kemendagri.lapor.go.id/>
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., Jurusan, A. Y. P., Administrasi, I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32285>
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–139. <https://doi.org/10.51651/jkp.v3i3.331>
- Maulidi, M. A., Wahyuni, E. D., & Wiyono, B. S. (2024). QUALITY ANALYSIS OF THE ELECTRONIC GOVERNMENT PROCUREMENT ORDER SYSTEM USING WEBQUAL AND EUCS METHODS. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 21(2), 97–105. <https://doi.org/10.33480/techno.v21i2.5704>
- Monoarfa, M. F. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Budaya Lapor di Lingkungan Ombudsman RI Dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal Nasional Teknologi Komputer*, 114–131. <https://publikasi.hawari.id/index.php/jnastek/article/view/46>
- MZ, D. K., Syafri, W., & Amalia, R. (2024a). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 86–97. [https://doi.org/10.25299/JKP.2024.VOL10\(1\).16959](https://doi.org/10.25299/JKP.2024.VOL10(1).16959)
- MZ, D. K., Syafri, W., & Amalia, R. (2024b). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 86–97. [https://doi.org/10.25299/JKP.2024.VOL10\(1\).16959](https://doi.org/10.25299/JKP.2024.VOL10(1).16959)
- Nasar, A., Saputra, D. H., Arkaan, M. R., Ferlyando, M. B., Andriansyah, M. T., & Pangestu, P. D. (2024). Uji Prasyarat Analisis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,

2(6), 786–799. <http://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/187/221>

ORÇAN, F. (2023). Comparison of cronbach's alpha and McDonald's omega for ordinal data: Are they different? *International Journal of Assessment Tools in Education*, 10(4), 709–722. <https://doi.org/10.21449/ijate.1271693>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pub. L. No. 3 (2015). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132672/permen-pan-rb-no-3-tahun-2015>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pub. L. No. 3, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2015). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132672/permen-pan-rb-no-3-tahun-2015>

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 76, Peraturan Presiden (Perpres) (2013). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 149 Tahun 2024 tentang Kementerian Dalam Negeri, Pub. L. No. 149, Peraturan Presiden (Perpres) (2024). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/306615/perpres-no-149-tahun-2024>

Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. 8 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/280630/permendagri-no-8-tahun-2023>

Prasetya, A., & Efrilianda, D. A. (2024). Analysis and Quality Measurement of SITEDI Sub-System Against User Satisfaction Using WebQual 4.0 and End-User Computing Satisfaction (EUCS) Methods. *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, 5(2), 153–167. <https://doi.org/10.15294/jaist.v5i2.72747>

Ramadhani, P. K., & Wahyudin, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(1), 16–25. <https://doi.org/10.70052/jka.v2i1.62>

Serli, R. K., & Meilina, M. M. (2023). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(2), 146–152. <https://doi.org/10.31294/ijse.v9i2.18995>

Shaktyanti, F. A., Pradini, R. S., & Kusuma, W. T. (2025). Analisis Usability Website Berbinar Insightful Indonesia Menggunakan USE Questionnaire dan

- Performance Test. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 6(2), 1126–1138. <https://doi.org/10.63447/jimik.v6i2.1387>
- Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!* (2025).
- Sofyan, A., Prastyo, A. D., Saputra, A., & Djutalov, R. (2024). Pengembangan Sistem Ticketing Layanan Menggunakan Metode Agile Berbasis Website Pada PT. Qonita Teknologi Indonesia. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(4), 164–171. <https://doi.org/10.70052/jka.v2i4.646>
- SPSS PNG Images | PNGEgg. (t.t.). Diambil 4 Juli 2025, dari <https://www.pngegg.com/en/search?q=spss>
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 490 Tahun 2019 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! , Pub. L. No. 490 (2019).
- Suryadi, A., Febrianti, E. L., & Sikumbang, A. S. (2024). APPLICATION OF WEBQUAL AND END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) IN ANALYZING INFORMATION CONTENT MEASUREMENT. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 10(3), 537–544. <https://doi.org/10.33330/jurteksi.v10i3.3256>
- Taba, M. I., Asi, L. L., & Tantawi, R. (2025). PENGARUH INTEGRITAS DAN ETOS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI ASN PADA DINAS PERTANIAN PROVINSI GORONTALO. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 97–106. <https://doi.org/10.37479/JIMB.V8I1.31796>
- Tiara, T., Lieubun, K. R., Sirken, J. P., & Putra, F. (2023). Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR! Dalam *Seminar Nasional Sistem Informasi ...* (Vol. 2, hlm. 4421–4432). <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/download/535/490>
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, Undang-undang (UU) (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>

Wulandari, S. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>

Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 3(2), 780–789. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1070>

