

The Effect of Information Quality and Service Quality on User Satisfaction with the Public Service Information System at the National Unity and Political Affairs Agency of Palembang City

Poni Cornelia ^{1)*}; Tri Oktarina ²⁾

^{1,2)} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email:¹⁾ corneliaponi@gmail.com

How to Cite :

Cornelia, P., & Oktarina, T. (2026). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi layanan publik pada Badan Kesbangpol Kota Palembang. Jurnal Media Computer Science, 5(4).

ARTICLE HISTORY

Received [10 Agustus 2026]

Revised [25 Oktober 2026]

Accepted [27 Oktober 2026]

KEYWORDS

Information Quality; Service Quality; User Satisfaction; DeLone And McLean; Public Services.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan belum otomatis menjamin layanan digunakan dan dinilai memuaskan. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Layanan Publik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang dengan mengadaptasi sebagian konstruk model DeLone dan McLean. Penelitian menggunakan survei kuantitatif potong lintang terhadap 141 pengguna yang dipilih secara purposif dari populasi 218 pengguna. Instrumen terdiri atas 14 pernyataan berskala Likert yang mengukur kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Data dianalisis menggunakan SEM-PLS melalui evaluasi model pengukuran dan model struktural. Seluruh indikator memiliki loading 0,736-0,858; nilai AVE 0,585-0,663; dan composite reliability 0,849-0,908. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($\beta=0,442$; $t=7,100$; $p<0,001$), demikian pula kualitas layanan ($\beta=0,460$; $t=8,777$; $p<0,001$). Kedua konstruk menjelaskan 44,6% variasi kepuasan pengguna. Hasil menunjukkan bahwa pembaruan informasi layanan dan dukungan petugas yang responsif merupakan prioritas perbaikan. Temuan dibatasi pada pengguna yang telah memakai sistem dan tidak merepresentasikan seluruh dimensi keberhasilan model DeLone dan McLean.

ABSTRACT

Digitalizing public services does not automatically ensure that a service will be adopted or evaluated satisfactorily. This study examines the effects of information quality and service quality on user satisfaction with the Public Service Information System of the National Unity and Politics Agency of Palembang City by adapting selected constructs from the DeLone and McLean model. A cross-sectional quantitative survey involved 141 users purposively selected from a population of 218 users. The instrument comprised 14 Likert-scale items measuring information quality, service quality, and user satisfaction. The data were analyzed using PLS-SEM through measurement and structural model assessment. All indicator loadings ranged from 0.736 to 0.858; AVE values ranged from 0.585 to 0.663; and composite reliability ranged from 0.849 to 0.908. Information quality had a positive and significant effect on user satisfaction ($\beta=0.442$; $t=7.100$; $p<0.001$), as did service quality ($\beta=0.460$; $t=8.777$; $p<0.001$). Together, the two constructs explained 44.6% of the variance in user satisfaction. The results identify regularly updated service information and responsive user support as improvement priorities. The findings are limited to people who had used the system and do not represent every success dimension in the DeLone and McLean model.

PENDAHULUAN

Transformasi digital pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk meningkatkan keterpaduan dan mutu layanan pemerintah (Republik Indonesia, 2018). Akan tetapi, keberadaan aplikasi belum cukup untuk menjamin penggunaan maupun pengalaman yang memuaskan. Literatur e-government menempatkan mutu informasi, mutu layanan, kepercayaan, dan dukungan ekosistem sebagai penentu yang saling terkait (Tremblay-Cantin et al., 2023; Sihotang et al., 2025; Hooda et al., 2023). Karena itu, evaluasi perlu melampaui ketersediaan aplikasi dan menilai pengalaman pengguna setelah berinteraksi dengan layanan.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Palembang memanfaatkan sistem informasi untuk pengajuan administrasi, penyampaian persyaratan, verifikasi berkas, dan pemantauan status. Dokumentasi internal tahun 2025 mencatat 1.200 permohonan: 510 (42,5%) diajukan daring dan 690 (57,5%) secara manual (Badan Kesbangpol Kota Palembang, 2025). Survei pendahuluan kepada 50 pengguna menunjukkan 29 orang (58%) menilai informasi persyaratan belum cukup rinci dan 21 orang (42%) menyatakan puas. Angka transaksi menggambarkan pilihan kanal seluruh pemohon, sedangkan kepuasan penelitian utama hanya berasal dari pengguna sistem; keduanya tidak dapat dipertukarkan.

Model keberhasilan sistem informasi menjelaskan bahwa keluaran informasi dan kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 1992; DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008). Pengujian e-government juga menunjukkan bahwa hubungan tersebut perlu divalidasi sesuai pengguna dan konteks layanan (Wang & Liao, 2008; Stefanovic et al., 2016; Rana et al., 2015). Di JMCS, studi sejenis mengevaluasi repositori dokumen dan layanan akademik (Permana et al., 2026; Shoranto et al., 2026), tetapi belum menguji kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan pada layanan Kesbangpol. Celah tersebut menjadi dasar konteks, konstruk, dan metode penelitian ini.

Penelitian ini menguji dua jalur struktural pada 141 pengguna: kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Fokus tersebut relevan karena studi terkini di Indonesia menegaskan pentingnya kepuasan dalam menilai manfaat e-government (Rahmatullah et al., 2025). Kontribusi penelitian ialah memisahkan indikator adopsi kanal dari penilaian kepuasan, menguji dua determinan secara simultan, dan menerjemahkan hasil SEM-PLS menjadi prioritas perbaikan yang dapat dilaksanakan pengelola layanan.

LANDASAN TEORI

Model DeLone dan McLean yang Dimodifikasi

Model awal DeLone dan McLean menghubungkan kualitas sistem dan kualitas informasi dengan penggunaan, kepuasan, serta dampak (DeLone & McLean, 1992). Pembaruannya menambahkan kualitas layanan dan mengganti dampak menjadi manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Telaah pengukuran dan tinjauan sistematis menunjukkan bahwa pemilihan konstruk harus mengikuti tujuan, unit analisis, serta konteks penggunaan (Petter et al., 2008; Sabeh et al., 2021). Integrasi model pada layanan pemerintah juga menempatkan kepuasan sebagai keluaran penting sebelum manfaat layanan dievaluasi (Al-Rahmi et al., 2022; Abdulkareem & Mohd Ramli, 2022).

Kualitas informasi dioperasionalkan melalui akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami. Kualitas layanan mencakup responsivitas, keandalan, keamanan, empati, dan dukungan teknis; dimensi serupa digunakan untuk menilai mutu layanan pemerintah digital (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Aljukhadar et al., 2022). Kepuasan pengguna merepresentasikan penilaian atas informasi, pelayanan, kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan. Istilah “dimodifikasi” berarti model hanya menguji tiga konstruk tersebut, bukan keseluruhan keberhasilan sistem.

Penelitian Sejenis dan Posisi Kebaruan

Tabel 1. Posisi Penelitian terhadap Artikel Sejenis di JMCS

Studi	Konteks dan Metode	Temuan/Posisi	Perbedaan dengan Penelitian Ini
Permana et al. (2026)	Repositori dokumen perguruan tinggi; prototyping dan evaluasi DeLone-McLean; 35 dosen.	Seluruh hipotesis keberhasilan sistem yang diuji diterima.	Objek saat ini adalah layanan publik pemerintah dan menguji dua determinan kepuasan pada 141 pengguna.
Shoranto et al. (2026)	Pelayanan Fakultas Ilmu Komputer; analisis kesenjangan ServQual.	Seluruh dimensi memiliki gap negatif; responsiveness menjadi gap terbesar.	Penelitian ini menguji hubungan struktural, bukan selisih persepsi-harapan.

Posisi kebaruan penelitian terletak pada konteks Kesbangpol Kota Palembang, pemisahan konseptual antara adopsi kanal dan kepuasan, serta estimasi kontribusi relatif dua kualitas melalui SEM-PLS. Studi lintas negara menunjukkan bahwa kepuasan layanan pemerintah terbentuk dari kombinasi kualitas informasi, kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan (Weerakkody et al., 2016; Li & Shang, 2020; Santa et al., 2019). Penelitian ini menyederhanakan model agar rekomendasi langsung terkait isi informasi dan dukungan layanan yang berada dalam kendali operasional instansi.

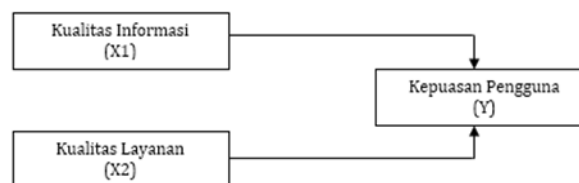
Pengembangan Hipotesis

Informasi yang akurat, lengkap, relevan, tersedia tepat waktu, dan mudah dipahami mengurangi ketidakpastian ketika pengguna menyiapkan persyaratan atau memantau permohonan. Pengujian model keberhasilan pada e-government menempatkan kualitas informasi sebagai antecedent kepuasan (Wang & Liao, 2008; Weerakkody et al., 2016; Rahmatullah et al., 2025). Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi diperkirakan diikuti peningkatan kepuasan.

H1: *Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.*

Dukungan yang cepat, andal, aman, dan mudah diakses membantu pengguna menyelesaikan kendala. Kualitas layanan elektronik terbukti berkaitan dengan kepuasan, nilai yang dirasakan, penggunaan berkelanjutan, dan loyalitas pengguna (Noor, 2022; Li & Shang, 2020; Pham et al., 2023; Nawafleh & Khasawneh, 2024). Karena interaksi dengan petugas tetap diperlukan dalam verifikasi layanan, kualitas layanan diperkirakan meningkatkan kepuasan.

H2: *Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.*

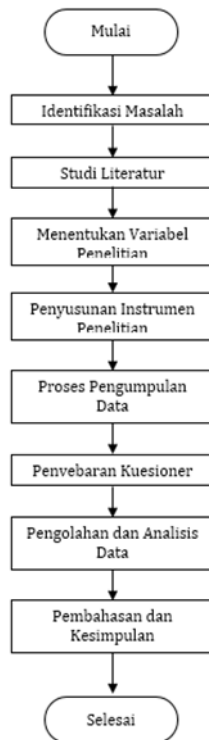


Gambar 1. Model Penelitian yang Dimodifikasi

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan survei kuantitatif potong lintang. Populasi ialah 218 pengguna Sistem Informasi Layanan Publik Badan Kesbangpol Kota Palembang yang tercatat pada Maret 2026. Sebanyak 141 pengguna dipilih secara purposif dengan kriteria pernah memakai sistem, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner. Sebagai pemeriksaan sensitivitas, metode inverse square root menunjukkan bahwa $n=141$ mampu mendeteksi koefisien jalur minimum

sekitar 0,209 pada taraf signifikansi 5% dan daya uji 80% (Kock & Hadaya, 2018). Pemeriksaan tersebut menilai kecukupan numerik untuk model, bukan mengubah sampel purposif menjadi sampel probabilitas; hasil karena itu tidak digeneralisasi secara statistik kepada seluruh masyarakat. Sebelum pengisian, peneliti menjelaskan tujuan dan tata cara penelitian. Kuesioner diberikan setelah responden menyatakan kesediaan, sedangkan identitas dan jawaban dijaga kerahasiaannya.



Gambar 2. Diagram Alir Tahapan Penelitian

Tabel 2. Operasionalisasi Konstruk

Konstruk	Kode	Indikator Pernyataan
Kualitas Informasi	X1_1–X1_5	Akurasi informasi; kelengkapan persyaratan; relevansi; ketepatan waktu; kemudahan dipahami.
Kualitas Layanan	X2_1–X2_5	Kecepatan respons; keandalan; keamanan data; perhatian petugas; dukungan teknis.
Kepuasan Pengguna	Y_1–Y_4	Kepuasan atas informasi; kepuasan atas pelayanan; kenyamanan penggunaan; kepuasan keseluruhan.

Kuesioner berisi 14 pernyataan pada skala Likert 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Analisis utama menggunakan SmartPLS 4.0. Validitas konvergen dinilai dari outer loading >0,70 dan AVE >0,50; konsistensi internal dari Cronbach's alpha, rho_A, dan composite reliability >0,70 (Hair et al., 2022). Validitas diskriminan diuji melalui cross-loading dan heterotrait-monotrait ratio (HTMT). HTMT dihitung ulang dari matriks jawaban asli 141 responden, dengan kriteria <0,85 (Henseler et al., 2015).

Model struktural dievaluasi melalui koefisien jalur, t-statistics, p-values, R-square, adjusted R-square, standardized root mean square residual (SRMR), dan normed fit index (NFI). Kolinearitas antarprediktor diperiksa melalui variance inflation factor (VIF) skor komposit dengan ambang <3. Signifikansi diuji menggunakan bootstrapping SmartPLS 4.0; hipotesis didukung apabila koefisien positif, $t > 1,96$, dan $p < 0,05$. Prosedur analisis mengikuti praktik PLS-SEM (Hair et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Sebanyak 141 kuesioner dianalisis. Responden terdiri atas 74 laki-laki (52,5%) dan 67 perempuan (47,5%). Kelompok usia terbanyak adalah 20-29 tahun (43,3%); pendidikan terbanyak sarjana (48,9%); dan frekuensi penggunaan terbanyak dua sampai tiga kali (39,7%). Komposisi ini menunjukkan bahwa hasil terutama merefleksikan pengguna usia produktif dengan pengalaman penggunaan terbatas sampai menengah.

Tabel 3. Profil Dominan Responden

Karakteristik	Kategori Terbanyak	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	74	52,5
Usia	20-29 tahun	61	43,3
Pendidikan	Sarjana (S1)	69	48,9
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	43	30,5
Frekuensi penggunaan	2-3 kali	56	39,7
Tujuan penggunaan	Pengajuan layanan	63	44,7

Tabel 4. Statistik Deskriptif Konstruk

Konstruk	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Simpangan Baku
Kualitas Informasi	141	3,00	5,00	4,1475	0,37160
Kualitas Layanan	141	3,00	5,00	4,1390	0,43814
Kepuasan Pengguna	141	3,00	5,00	4,0904	0,30659

Ketiga konstruk memiliki rata-rata di atas 4,00. Angka tersebut menunjukkan penilaian positif di antara responden yang telah menggunakan sistem. Temuan ini tidak identik dengan tingkat adopsi layanan. Data adopsi tahun 2025 mencakup seluruh permohonan daring dan manual, sedangkan survei utama hanya mencakup pengguna sistem; karena itu, kepuasan pengguna yang relatif tinggi dapat muncul bersamaan dengan proporsi penggunaan daring yang masih rendah. Perbedaan cakupan tersebut perlu dipertahankan dalam interpretasi.

Evaluasi Model Pengukuran

Tabel 5. Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Alpha	rho_A	CR	AVE	Keputusan
Kualitas Informasi	0,831	0,840	0,880	0,596	Memenuhi
Kualitas Layanan	0,873	0,885	0,908	0,663	Memenuhi
Kepuasan Pengguna	0,764	0,768	0,849	0,585	Memenuhi

Tabel 6. Ringkasan Validitas Diskriminan Berdasarkan Cross-loading

Konstruk	Loading Konstruk	Cross-loading Maksimum	Keputusan
Kualitas Informasi	0,762-0,827	0,431	Memenuhi
Kualitas Layanan	0,758-0,858	0,489	Memenuhi
Kepuasan Pengguna	0,736-0,807	0,448	Memenuhi

Outer loading berada pada rentang 0,736–0,858; AVE 0,585–0,663; Cronbach's alpha 0,764–0,873; rho_A 0,768–0,885; dan composite reliability 0,849–0,908. Setiap loading indikator pada konstruk sasaran melampaui cross-loading tertingginya. Nilai HTMT kualitas informasi–kualitas layanan sebesar 0,114; kualitas informasi–kepuasan pengguna 0,594; dan kualitas layanan–kepuasan pengguna 0,597. Seluruh nilai di bawah 0,85, sehingga validitas konvergen, reliabilitas, dan validitas diskriminan terpenuhi.

Evaluasi Model Struktural

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan	Beta	Mean	STDEV	t	p	Keputusan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,442	0,444	0,062	7,100	<0,001	H1 diterima
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,460	0,466	0,052	8,777	<0,001	H2 diterima

Kualitas informasi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna (beta=0,442; t=7,100; p<0,001), sehingga H1 diterima. Kualitas layanan juga berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna (beta=0,460; t=8,777; p<0,001), sehingga H2 diterima. Koefisien kualitas layanan secara numerik sedikit lebih besar, tetapi penelitian ini tidak menguji apakah perbedaan kedua koefisien tersebut signifikan. Oleh karena itu, keduanya diperlakukan sebagai prioritas yang saling melengkapi.

Nilai VIF kualitas informasi dan kualitas layanan masing-masing 1,007, jauh di bawah 3, sehingga kolinearitas antarprediktor tidak bermasalah. Nilai R-square kepuasan pengguna sebesar 0,446 dan adjusted R-square sebesar 0,438. Artinya, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama menjelaskan 44,6% variasi kepuasan pada sampel, sedangkan 55,4% sisanya berkaitan dengan faktor di luar model.

Nilai SRMR 0,071 dan NFI 0,949 dilaporkan sebagai informasi kesesuaian model tambahan. Nilai tersebut menunjukkan ketidaksesuaian terstandar relatif rendah, tetapi tidak digunakan sebagai bukti tunggal bahwa model “sempurna”.

Pembahasan

Dukungan terhadap H1 sejalan dengan argumentasi bahwa keluaran informasi yang dapat dipercaya mengurangi kesalahan persyaratan dan ketidakpastian proses (DeLone & McLean, 2003; Wang & Liao, 2008). Temuan tersebut konsisten dengan evaluasi kepuasan e-government di Inggris dan Indonesia (Weerakkody et al., 2016; Rahmatullah et al., 2025). Implikasinya, pengelola perlu menetapkan pemilik konten, tanggal pembaruan, daftar periksa persyaratan, dan notifikasi perubahan agar indikator kualitas informasi diterjemahkan menjadi tindakan operasional.

Dukungan terhadap H2 menegaskan bahwa pengalaman pengguna tidak hanya dibentuk oleh antarmuka, tetapi juga oleh respons petugas saat muncul kendala. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan dan penggunaan berkelanjutan ditemukan pada beragam layanan e-government (Aljukhadar et al., 2022; Noor, 2022; Pham et al., 2023; Nawafleh & Khasawneh, 2024). Koefisien

kualitas layanan (0,460) sedikit lebih besar daripada kualitas informasi (0,442), tetapi artikel tidak menguji perbedaan statistik kedua koefisien. Prioritas praktis mencakup standar waktu respons, pelacakan tiket, basis pengetahuan, dan petugas cadangan.

Rata-rata kepuasan 4,0904 tidak bertentangan dengan proporsi transaksi daring 42,5%. Nilai pertama menggambarkan persepsi sampel pengguna sistem; nilai kedua menggambarkan kanal seluruh permohonan. Literatur adopsi menegaskan bahwa keputusan menggunakan e-government juga dipengaruhi faktor kepercayaan dan lingkungan pemangku kepentingan (Tremblay-Cantin et al., 2023; Sihotang et al., 2025; Hooda et al., 2023). Karena itu, rekomendasi penelitian diarahkan pada mutu informasi dan dukungan pengguna, bukan klaim bahwa kenaikan kepuasan otomatis menaikkan adopsi.

Penelitian memiliki tiga keterbatasan. Pertama, desain potong lintang berbasis persepsi tidak membuktikan kausalitas temporal. Kedua, purposive sampling hanya menjangkau pengguna sistem. Ketiga, model tidak memasukkan kualitas sistem, kepercayaan, penggunaan aktual, dan manfaat bersih, padahal konstruk tersebut relevan pada model keberhasilan e-government (Abdulkareem & Mohd Ramli, 2022; Al-Rahmi et al., 2022; Hooda et al., 2023). Keterbatasan tersebut membatasi generalisasi dan penafsiran kausal, tanpa mengubah hubungan struktural yang dilaporkan pada sampel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas informasi dan kualitas layanan masing-masing memiliki hubungan struktural positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Layanan Publik Badan Kesbangpol Kota Palembang. Model menjelaskan 44,6% variasi kepuasan pengguna. Kualitas layanan memiliki koefisien numerik sedikit lebih tinggi daripada kualitas informasi, namun kedua aspek perlu ditingkatkan secara bersamaan. Istilah pengaruh pada model merujuk pada hubungan statistik, bukan bukti kausal temporal. Kesimpulan terbatas pada pengguna yang menjadi responden dan tidak boleh diperluas menjadi klaim kepuasan seluruh masyarakat atau keberhasilan adopsi layanan daring.

Keterbatasan dan Saran

Badan Kesbangpol Kota Palembang disarankan menerapkan tata kelola konten layanan, tanggal pembaruan, daftar periksa persyaratan, standar waktu respons, kanal bantuan terdokumentasi, dan petugas cadangan. Evaluasi berikutnya perlu melibatkan pengguna layanan manual, menggunakan sampling probabilitas apabila generalisasi menjadi tujuan, serta menambahkan kualitas sistem, penggunaan aktual, dan manfaat bersih. Pengukuran setelah intervensi juga diperlukan untuk menilai apakah perbaikan konten dan dukungan benar-benar meningkatkan kepuasan dan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkareem, A. K., & Mohd Ramli, R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/tg-01-2021-0001>

- Al-Rahmi, W. M., Uddin, M., Alkhalaf, S., Al-Dhlan, K. A., Cifuentes-Faura, J., Al-Rahmi, A. M., & Al-Adwan, A. S. (2022). Validation of an integrated IS success model in the study of e-government. *Mobile Information Systems*, 2022, 1–16. <https://doi.org/10.1155/2022/8909724>
- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Badan Kesbangpol Kota Palembang (2025). *Rekapitulasi penggunaan layanan tahun 2025* [Dokumen internal].
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- 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>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., & Dwivedi, Y. (2023). Clarifying the role of e-government trust in e-government success models: A meta-analytic structural equation modeling approach. *Australasian Journal of Information Systems*, 27. <https://doi.org/10.3127/ajis.v27i0.4079>
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261. <https://doi.org/10.1111/isj.12131>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Nawafleh, S., & Khasawneh, A. (2024). Drivers of citizens' e-loyalty in e-government services: E-service quality mediated by e-trust based on the moderating role of system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 217–240. <https://doi.org/10.1108/tg-04-2023-0053>
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945–952. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>

- Permana, I. S., Sutriyono, A., Andhini, C. S. D., & Azka, S. M. (2026). Sikurma: Development of a Google Apps Script-based document repository information system for optimizing digital archive management in higher education. *Jurnal Media Computer Science*, 5(1), 533–544. <https://doi.org/10.37676/jmcs.v5i1.9560>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (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>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/s0143814x23000296>
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & 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(1), 710. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Weerakkody, V. (2015). Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 127–142. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9504-7>
- Republik Indonesia (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sabeh, H. N., Husin, M. H., Kee, D. M. H., Baharudin, A. S., & Abdullah, R. (2021). A systematic review of the DeLone and McLean model of information systems success in an e-learning context (2010–2020). *IEEE Access*, 9, 81210–81235. <https://doi.org/10.1109/access.2021.3084815>
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Shoranto, Z., Wahyudi, J., & Alinse, R. T. (2026). Implementasi metode Service Quality untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Komputer. *Jurnal Media Computer Science*, 5(1), 697–706. <https://doi.org/10.37676/jmcs.v5i1.10151>
- Sihotang, D. M., Hidayanto, A. N., & Kurnia, S. (2025). The e-government adoption ecosystem from the perspective of stakeholder theory: A case study on the village information systems in Indonesia. *Information Development*, 41(4), 1342–1355. <https://doi.org/10.1177/02666669231192879>
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*, 53(6), 717–726. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>
- Tremblay-Cantin, C. A., Mellouli, S., Cheikh-Ammar, M., & Khechine, H. (2023). E-government service adoption by citizens: A literature review and a high-level model of influential factors. *Digital Government: Research and Practice*, 4(1), 1–24. <https://doi.org/10.1145/3580369>

- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N., & Osman, I. (2016). Are U.K. citizens satisfied with e-government services? Identifying and testing antecedents of satisfaction. *Information Systems Management*, 33(4), 331–343. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1220216>