

TINJAUAN SISTEMATIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE LAYANAN DAN APLIKASI LAYANAN KEIMIGRASIAN : STUDI LITERATUR BERBASIS PRISMA

Mhd Ilham Fansyuri Daulay¹, Muhammad Fahrury Romdendine²,
Catur Susaningsih³

¹Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia

²Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia

³Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia

¹ilhamf167@gmail.com, ²romdendine@poltekim.ac.id, ³caturSusan7@gmail.com

ABSTRACT

Digital transformation in immigration services has encouraged the use of websites and applications for information delivery, service applications, scheduling, and interaction with the public. This study aims to synthesize research findings on user satisfaction with digital immigration services through a PRISMA 2020-based systematic literature review approach. The search strategy was developed using keywords related to user satisfaction, website, e-government, immigration service, digital public service, and M-Paspor. Articles were selected based on inclusion criteria covering topic relevance, publication year range, type of scientific article, and their relation to system quality, information quality, service quality, ease of use, and perceived benefits. The synthesis results indicate that system quality, information quality, and service quality are the most consistent factors influencing user satisfaction. In the context of digital government services, user satisfaction is also associated with ease of access, clarity of service procedures, system reliability, and the responsiveness of service support. In the Indonesian digital immigration context, studies on the M-Paspor application show that system quality and service quality remain important issues that determine the level of use and user satisfaction. The practical implication of this study is the need to improve interface quality, system stability, information accuracy, and service integration in order to enhance user experience and the quality of public services.

Keywords: PRISMA; systematic literature review; user satisfaction; immigration services; website; digital application; M-Paspor

ABSTRAK

Transformasi digital pada layanan keimigrasian mendorong penggunaan website dan aplikasi untuk penyampaian informasi, pengajuan layanan, penjadwalan, serta interaksi dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menyintesis temuan-temuan penelitian mengenai kepuasan pengguna pada layanan keimigrasian digital melalui pendekatan systematic literature review berbasis PRISMA 2020. Strategi penelusuran disusun menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan user satisfaction, website, e-government, immigration service, digital public service, dan M-Paspor. Artikel diseleksi berdasarkan kriteria inklusi berupa kesesuaian topik, rentang tahun publikasi, jenis artikel ilmiah, serta keterkaitan dengan kualitas

sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor yang paling konsisten memengaruhi kepuasan pengguna. Pada konteks layanan pemerintah digital, kepuasan pengguna juga berkaitan dengan kemudahan akses, kejelasan alur layanan, keandalan sistem, serta responsivitas dukungan layanan. Dalam konteks keimigrasian digital Indonesia, kajian mengenai aplikasi M-Paspor memperlihatkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan masih menjadi isu penting yang menentukan tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas antarmuka, stabilitas sistem, akurasi informasi, dan integrasi layanan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan publik

Kata Kunci: *PRISMA; systematic literature review; kepuasan pengguna; layanan keimigrasian; website; aplikasi digital; M-Paspor*

A. Pendahuluan

Kebutuhan publik akan layanan dan informasi berkualitas yang disediakan oleh instansi lembaga pemerintah semangkit menaik. Pemerintah dipaksa untuk memenuhi kebutuhan publik secara optimal.

Langkah yang dapat di terapkan oleh instansi pemerintah seperti mengimplementasikan layanan dengan berbasis elektronik atau sering disebut dengan e-Government, lembaga pemerintah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan semaksimal mungkin untuk digunakan publik[1].

Sistem informasi yang dikenal dengan nama e-government dibuat

pemerintah supaya menambah kualitas pelayanan publik dengan cara orang berbagai cara bisa mendapatkan informasi. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang diimplementasikan keseluruhan di seluruh jajaran pemerintahan, dan juga membuat kebijakan dan strategi yang berhubungan dan instansi lembaga pemerintah harus bisa memajukan sistem informasi dan komunikasi [2]. Digitalisasi pelayanan publik pada saat ini mampu mengubah cara berkomunikasi instansi pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang biasanya selalu bertatap muka sekarang sudah beralih menjadi layanan elektronik seperti

menggunakan website, aplikasi, dan portal. Dalam dunia keimigrasian, saluran digital bukan saja sebagai media informasi, tetapi ini juga titik masuk untuk mendapatkan informasi pelayanan bagi masyarakat seperti memperoleh jadwal, mempelajari persyaratan, memantau proses, dan menggunakan layanan tertentu hanya mengandalkan saluran digital dan ini juga bisa diakses dimana saja. Oleh karena itu, kepuasan pengguna terhadap layanan digital keimigrasian menjadi indikator penting bagi efektivitas pelayanan publik. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan layanan digital dipengaruhi oleh beberapa dimensi yang muncul berulang, terutama kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan. Dalam penelitian berbasis website dan e-government, dimensi-dimensi ini banyak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara karakteristik teknis sistem dengan persepsi dan pengalaman

pengguna

Meskipun penelitian mengenai website pemerintah dan aplikasi layanan publik cukup banyak, kajian yang secara khusus mengambil penemuan layanan keimigrasian masih sangat sedikit. Beberapa hanya berfokus pada e government dan portalnya saja tanpa mempertimbangkan untuk melakukan sintesis lintas penelitian. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini disusun dalam bentuk tinjauan sistematis dengan pendekatan PRISMA untuk merangkum dan membandingkan hasil-hasil penelitian terdahulu. Artikel ini diharapkan dapat memberikan gambaran konseptual dan empiris mengenai faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna pada website dan aplikasi layanan keimigrasian, sekaligus memberikan arah rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan digital di bidang keimigrasian.

B. Metode Penelitian

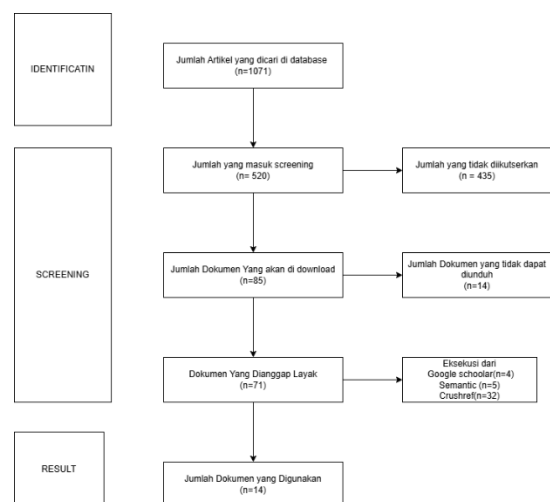
Penelitian ini menggunakan pendekatan systematic literature review dengan merujuk pada protokol PRISMA (Preferred Reporting Items

for Systematic Reviews and Meta-Analyses), Pendekatan ini dipilih untuk memberikan sintesis yang komprehensif, transparan, dan tidak memihak atas hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai pembelajaran berdiferensiasi dalam konteks pendidikan dasar di Indonesia. systematic literature review bertujuan untuk merangkum bukti ilmiah yang tersebar dalam berbagai studi agar dapat dijadikan dasar bagi pengambilan keputusan yang berlandaskan bukti (evidence-based)[3]

Proses pengumpulan data dilakukan melalui pencarian artikel di pangkalan data Google Scholar pada tanggal 30–31 Maret 2026. Kata kunci yang digunakan adalah “Website Imigrasi”, lalu untuk Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel terbit pada 2020-2026; (2) membahas website pemerintah, layanan e-government, layanan keimigrasian, aplikasi M-Paspor, atau layanan digital publik yang relevan; (3) menyinggung kepuasan pengguna, kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepercayaan, loyalitas, atau keberlanjutan penggunaan; dan (4) tersedia metadata dasar berupa judul, penulis, tahun, dan sumber publikasi.

Artikel yang tidak terkait dengan layanan digital pemerintah atau tidak menyediakan informasi bibliografis minimum dikeluarkan dari sintesis

Sebanyak 1071 judul artikel berhasil diidentifikasi, dan setelah melewati tahapan tahapan, terdapat 15 artikel dipilih untuk dianalisis secara mendalam.



Gambar 1 Diagram Alur Prisma

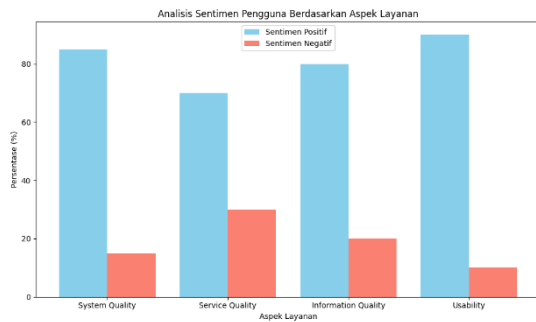
Dari hasil pencarian awal yang menghasilkan sejumlah besar artikel, dilakukan proses penyaringan secara bertahap hingga diperoleh 15 artikel yang dinilai relevan. Artikel artikel yang terpilih kemudian disusun dalam bentuk table

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

No	Metode	Objek	Temuan
1	E-Govqual &IPA	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem

2	WEBQUAL 4.0	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem	Studi Kepustakaan	Pelayanan	Kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keamanan data, dan pemenuhan janji layanan
3	SLR : PRSIMA	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			
4	SEM-PLS (Quantitative Analysis)	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem	Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu usability, kualitas layanan, kualitas informasi, Error System, dan Timeliness. Usability menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan pengalaman pengguna (Herlianingsih, Juliasih, & Rustiana, 2025). Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien sebesar 0,935 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kemudahan penggunaan dengan pengalaman pengguna. Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang sama. Pada beberapa studi, variabel usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Himawan, Suhayati, & Sutara, 2025). Untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi keimigrasian, seperti M-Paspor, dilakukan analisis sentimen berdasarkan komentar pengguna. Diagram berikut menunjukkan perbandingan antara sentimen positif		
5	WEBQUAL 4.0	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			
6	Wawancara	Pelayanan	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			
7	HOT-fit	Pelayanan	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			
8	Wawancara	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi pemahaman pengguna			
9	End User Computing Satisfaction	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi aksesibilitas informasi, keakuratan data, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu			
10	Evaluasi Sentimen	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			
11	Beragam	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			
12	Wawancara,	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy			
13	Regresi Linier Berganda	Website/Aplikasi	Kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keamanan data, dan pemenuhan janji layanan			
14	Wawancara	Website/Aplikasi	Kepuasan dipengaruhi usability, layanan, dan sistem			

dan sentimen negatif yang diterima berdasarkan aspek-aspek utama layanan, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan respons, kualitas sistem, dan informasi yang diberikan.

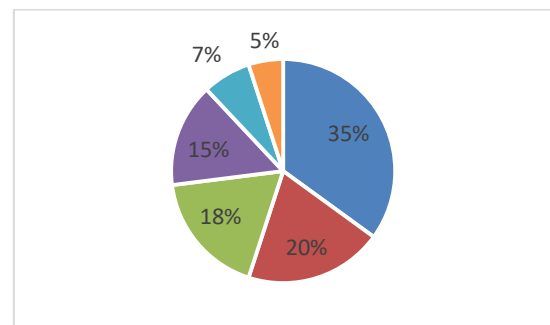


Grafik 1 Sentimen Masyarakat

Diagram ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan kualitas sistem mendapatkan sentimen positif tertinggi, yang mengindikasikan bahwa pengguna lebih puas dengan aplikasi yang mudah diakses dan memiliki kinerja yang baik. Sebaliknya, aspek kecepatan respons dan kualitas informasi mencatatkan tingkat sentimen negatif lebih tinggi, menunjukkan bahwa banyak pengguna mengeluhkan gangguan teknis dan kurangnya kejelasan informasi yang disediakan oleh aplikasi.

Temuan ini sejalan dengan hasil analisis dari artikel-artikel yang dikaji, yang menunjukkan bahwa meskipun

aplikasi memberikan banyak manfaat, perbaikan dalam hal ketepatan waktu layanan dan informasi yang lebih jelas masih menjadi faktor yang perlu perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Lalu masalah apa saja yang paling sering dialami oleh pengguna ?



Grafik 2 Diagram permasalahan Gangguan teknis sistem (Biru)

Lambatnya respons layanan (Merah)

Informasi tidak jelas/tidak lengkap (Hijau)

Kesulitan penggunaan aplikasi (Ungu)

Masalah akses dan jaringan (Biru muda)

Isu keamanan/privasi (Orange)

Diagram pie ini menggambarkan distribusi masalah pengguna pada layanan digital keimigrasian yang diterima oleh M-Paspor dan aplikasi terkait lainnya. Masalah terbesar

yang dikeluhkan adalah gangguan teknis sistem, yang mencakup kesalahan sistem dan server down, yang memengaruhi 35% pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem merupakan faktor utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, 20% pengguna melaporkan lambatnya respons layanan, yang mencakup waktu tunggu yang lama dalam memproses pengajuan atau permintaan pengguna. Informasi yang tidak jelas mengenai prosedur atau persyaratan aplikasi juga menjadi masalah penting yang dihadapi oleh 18% pengguna.

Beberapa pengguna juga mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, dengan 15% melaporkan bahwa antarmuka aplikasi membingungkan atau sulit dipahami. Masalah terkait

akses dan jaringan di daerah tertentu dengan koneksi internet yang buruk mempengaruhi 7% pengguna, sementara hanya 5% pengguna yang melaporkan masalah terkait dengan keamanan dan privasi data.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa masalah teknis dan lambatnya respons layanan adalah dua faktor yang paling dominan yang memengaruhi pengalaman pengguna pada layanan digital keimigrasian. Oleh karena itu, perbaikan pada stabilitas sistem, waktu respons, dan kejelasan informasi dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna layanan

Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

1. Usability

Usability terbukti sebagai faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Herlianingsih et al., 2025). Semakin mudah aplikasi

digunakan, semakin tinggi pengalaman pengguna.

2. Service Quality
Kualitas layanan seperti responsiveness dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Istianah, Wulandari, Aulia, & Farhan, n.d.).

3. Information Quality
Informasi yang jelas, relevan, dan akurat meningkatkan kepuasan pengguna (Nurramadhani & Tambotih, 2024). Tambahan juga Rendahnya literasi digital menjadi penghambat utama dalam penggunaan layanan digital (Nikolaus Bao Making, 2025).

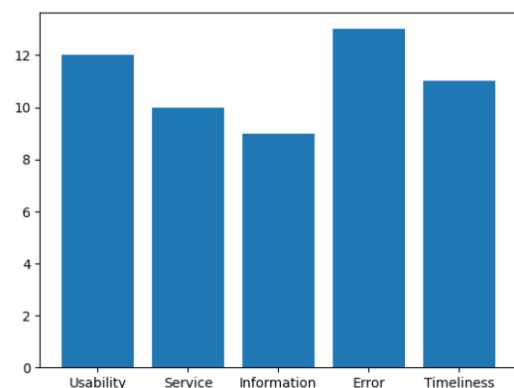
4. Timeliness
Ketepatan waktu menjadi faktor kritis yang sering menjadi penyebab ketidakpuasan pengguna (Azzahrah, Aprillia, Adian, & Budiarto, 2020).

5. Error System

Error system merupakan faktor dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna layanan digital. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa gangguan teknis seperti sistem lambat, error aplikasi, serta kegagalan akses menjadi keluhan utama pengguna (Manajemen et al., 2026). Selain itu, permasalahan seperti server down,

kegagalan OTP, dan error input data juga memperburuk pengalaman pengguna dan menghambat efektivitas layanan(Akabar & Frinaldi, 2023).Oleh karena itu, stabilitas sistem menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital.

Berdasarkan hasil analisis grafik distribusi faktor, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan ketepatan waktu pelayanan. Faktor error system dan timeliness menjadi faktor dominan yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna, sehingga perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan digital pemerintah.”



Grafik 3 Permasalahan

Permasalahan yang paling sering ditemukan adalah error sistem, UX yang buruk, serta kurangnya respons layanan (Negara & Reformasi, 2023). Selain itu, adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna juga menyebabkan ketidakpuasan (Azzahrah et al., 2020).

1. Peningkatan Kualitas Sistem dan Usability

Pengembang aplikasi perlu meningkatkan kualitas sistem terutama dari sisi kemudahan penggunaan (usability), seperti penyederhanaan navigasi, peningkatan kecepatan akses, serta perbaikan tampilan antarmuka yang lebih user-friendly. Hal ini penting karena usability terbukti menjadi faktor dominan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan layanan digital (Herlianingsih et al., 2025).

2. Optimalisasi Kualitas Layanan (Service Quality) Instansi penyedia layanan perlu meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan respons (responsiveness) dan kepastian layanan (assurance). Respon yang cepat dan jelas terhadap keluhan pengguna dapat

meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah (Istianah et al., n.d.).

3. Peningkatan Kualitas Informasi Informasi yang disajikan dalam aplikasi dan website harus lebih lengkap, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna. Kualitas informasi yang baik dapat mengurangi kebingungan pengguna serta meningkatkan efektivitas penggunaan layanan digital (Nurramadhani & Tambotoh, 2024)

4. Penguatan Sosialisasi dan Literasi Digital Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat secara merata. Rendahnya literasi digital dan kurangnya pemahaman pengguna menjadi salah satu faktor utama yang menghambat keberhasilan implementasi layanan digital (Khairani, 2023). Oleh karena itu, edukasi dan pelatihan penggunaan sistem perlu ditingkatkan.

5. Peningkatan Integrasi dan Tata Kelola Sistem (Governance)

Diperlukan peningkatan integrasi antar sistem serta penguatan tata

kelola (governance) dalam implementasi layanan digital. Kurangnya integrasi dan koordinasi antar instansi dapat menghambat efektivitas layanan serta menurunkan kualitas pelayanan publik (Negara & Reformasi, 2023).

6. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Pemerintah perlu memastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk jaringan internet yang stabil dan server yang mampu menangani jumlah pengguna yang besar. Keterbatasan infrastruktur dapat menyebabkan gangguan layanan dan menurunkan kepuasan pengguna (Prameswari et al., 2022).

7. Peningkatan Dukungan Organisasi dan SDM Keberhasilan implementasi sistem tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi SDM, pelatihan admin, serta pemberian insentif untuk meningkatkan kinerja pelayanan (Negara & Reformasi, 2023).

8. Evaluasi Berkelanjutan Berbasis

Feedback Pengguna

Instansi perlu melakukan evaluasi sistem secara berkala dengan memanfaatkan feedback pengguna sebagai dasar perbaikan. Analisis ulasan pengguna dapat memberikan insight yang penting dalam mengidentifikasi masalah sistem dan kebutuhan pengguna secara langsung (Manajemen et al., 2026).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review (SLR) terhadap 15 artikel yang bisa disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap website dan aplikasi layanan publik, khususnya layanan keimigrasian, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik dari aspek teknologi, layanan, maupun manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan digital telah memberikan kemudahan dan efisiensi, tingkat kepuasan pengguna secara umum masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang dirasakan, terutama pada aspek ketepatan waktu layanan (timeliness) (Azzahrah et al., 2020).

Temuan utama menunjukkan

bahwa usability (kemudahan penggunaan) merupakan faktor yang paling konsisten meningkatkan kepuasan pengguna. Sistem yang mudah dipahami dan digunakan terbukti mampu meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan (Herlianingsih et al., 2025). Selain itu, kualitas layanan (service quality), khususnya dalam hal kecepatan respon (responsiveness), juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna (Istianah et al., n.d.).

Namun demikian, hasil SLR menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan menyebabkan ketidakpuasan adalah error system dan ketidaktepatan waktu layanan (timeliness). Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa gangguan sistem seperti error aplikasi, server down, serta kegagalan akses layanan menjadi keluhan utama pengguna (Akabar & Frinaldi, 2023). Di sisi lain, keterlambatan respon dan ketidaksesuaian waktu layanan juga memperburuk pengalaman pengguna dan menurunkan tingkat kepuasan secara signifikan (Azzahrah et al., 2020).

Selain faktor teknis, faktor manusia dan organisasi juga

berpengaruh terhadap keberhasilan layanan digital. Rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, serta lemahnya dukungan organisasi menyebabkan sistem yang sudah tersedia tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat (Nikolaus Bao Making, 2025).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan digital keimigrasian tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem (error system) dan ketepatan waktu pelayanan (timeliness) sebagai faktor kritis utama. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek teknologi, layanan, manusia, dan organisasi agar mampu memenuhi harapan pengguna secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Akabar, ghifa deliano, & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Doi : *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2, 34–41.
- Azzahrah, F., Aprillia, Y., Adian, P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End

- User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare Cent. *Jurnal Kesehatan*, 11(3), 395–403. Retrieved from <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Hendri, Surya Negara, E., & Sutabri, T. (2024). Analisis Kepuasan Implementasi E-government Menggunakan Metode Webqual 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 9(3), 136–144. <https://doi.org/10.32493/informatika.v9i3.43612>
- Herlianingsih, T., Juliasih, L., & Rustiana, E. (2025). Transformasi Layanan Publik Digital : Usability M-Paspor Dan Pengaruhnya Terhadap User Experience Di Kabupaten Garut. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 321–334.
- Himawan, M. R., Suhayati, M., & Sutara, B. (2025). *Public Service Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 Method: Case Study of Sumedang Mpp Website*. 1(3), 173–179. Retrieved from <https://publikmpp.sumedangkab.go.id/>.
- Istianah, R., Wulandari, A., Aulia, L., & Farhan, M. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui SP4N-Lapor Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bogor Public Service Quality through SP4N-LAPOR on Community Satisfaction in Bogor City*. 607–615.
- Khairani, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Pelayanan*. 11(1), 211–219. Retrieved from <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/13910>
- Manajemen, J., Publik, P., Hariwibowo, I. N., Setiawan, W. Y., Forest, R., & Regression, L. (2026). *Evaluation of the M-Paspor App as a Public Service : A Sentiment Analysis*. 10(01).
- Muhammad Riesta, A., Januar Pribadi, M., Learns Prasetyo, C., Widyo Tenggoro, B., Nadhiroh, B., & Lathif Mardi Suryanto, T. (2023). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.33005/jifti.v3i2.57>
- Negara, A., & Reformasi, D. A. N. (2023). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN Serly Wulandari IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE SP4N-LAPOR! COMPLAINT APPLICATION AT THE MINISTRY OF STATE APPARATUS EMPOWER*. 13(2), 152–166.
- Nikolaus Bao Making. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Kupang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 4(2), 636–646. <https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i2.1328>
- Nurramadhani, L., & Tambotoh, J. J.

- C. (2024). Analisis faktor keberhasilan implementasi E-Health menggunakan model HOT-fit. *Aiti*, 21(2), 152–167. <https://doi.org/10.24246/aiti.v21i2.152-167>
- Prameswari, A., Zakaria, S., Centia, S., Studi, P., Pemerintah, A., Padjadjaran, U., ... Padjadjaran, U. (2022). 2 - 004a - 2022 - *Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment Melalui Penerapan Aplikasi M-Paspor di Kanim Bandung*. 3(November 2023), 256–262.
- Siringo Ringo, S. (2025). Systematic Literature Review dengan Metode Prisma: Pembelajaran Berdiferensiasi pada Pendidikan Dasar. *Jurnal Didaktika Pendidikan Dasar*, 9(1), 209–226. <https://doi.org/10.26811/didaktika.v9i1.1760>