

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. R. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Afandi, S. A., Afandi, M., & Anugerah, M. F. (2023). *Open Government*. Kediri: Erye Art.
- Andi, A. C. D. A. (2024). *Pengaruh Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Akuntabilitas Kinerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. STIA LAN.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun. *Administraus –Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 7(2), 38–53.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Jambi. 2025. *Kota Jambi Dalam Angka 2025*.
<https://jambikota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/b36d5fe22d666e848bccf622/kota-jambi-dalam-angka-2025.html>. Diakses pada 23 Mei 2025.

- Berliana, V. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. Universitas Andalas.
- Darma, Budi. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*. Bogor: Guepedia.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ermawan, D. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informatika Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi (Sikesal)*. Universitas Jambi.
- Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik: Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Nomor 15 Tahun 2022 tentang “SIPADUKO” Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- Kesumadewi, Amareta Kristina. 2019. Penerapan E-Government di Indonesia Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi. *Wacana Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1).

Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). *Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance dan E-Government*. Banyumas: Amerta Media.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Erlangga.

Melani, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Alam Barajo*. Universitas Jambi.

Muhson, A. (2006). *Teknik Analisis Kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Mulyadi, D., T. Gedeona, H., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pemerintah Kota Jambi. (2025). *Kembali Ukir Prestasi, Pemkot Jambi Raih Indeks SPBE Peringkat 4 Nasional Dan Tertinggi Di Provinsi Jambi*. Kota Jambi.

Diakses 17 Januari 2025 pada <https://jambikota.go.id/content/931>

Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE.

Prasetyo, Bambang, & Jannah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Prima, D. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang*. Universitas Andalas.

Putra, Y. W. S., Dawis, A. M., Novi, Natsir, F., Fitria, Widhiyanti, A. A. S., Hasan, F. N., Somantri, & Maniah. (2023). *Pengantar Aplikasi Mobile*. Haura Utama.

Rachmadi, T. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi (Vol. 1)*. Tiga Ebook.

Saefullah, H.A.D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemnit Unpad.

Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 1102-1103.

Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).

Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.

Seputarjambi. (2024). *Indeks SPBE Kota Jambi 4,27 Tertinggi se Provinsi Jambi dan 3 Besar Nasional Kategori Kota*. Seputarjambi. Diakses pada 18 Oktober 2024 <https://seputarjambi.com/2024/01/15/indeks-spbe-kota-jambi-427-tertinggi-se-provinsi-jambi-dan-3-besar-nasional-kategori-kota/>

Singarimbun, M., & Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cetakan ke 27. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi 3*. Jakarta: Andi.

Tumpia, A., Adolfina, & Uhing, Y. (2021). Analisis Deskriptif Faktor-Faktor Resistensi Individu pada Perubahan Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 472–473.

