

## Pengaruh Kualitas e-LAPOR terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Negara Universitas Tidar

Zagar Syafalah<sup>1</sup>, Arina Manasikana<sup>2</sup>, Raafi Grio<sup>3</sup>, Nila Rifki Maulina<sup>4</sup>,  
Desy Listiyaningrum<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

<sup>1</sup>[zagar.syafalah@students.untidar.ac.id](mailto:zagar.syafalah@students.untidar.ac.id)

<sup>2</sup>[arina.manasikana10@students.untidar.ac.id](mailto:arina.manasikana10@students.untidar.ac.id), <sup>3</sup>[raafi.grio@students.untidar.ac.id](mailto:raafi.grio@students.untidar.ac.id)

<sup>4</sup>[nila.rifki.maulina@students.untidar.ac.id](mailto:nila.rifki.maulina@students.untidar.ac.id), <sup>5</sup>[desy.listiyaningrum@students.untidar.ac.id](mailto:desy.listiyaningrum@students.untidar.ac.id)

\*corresponding author

### Article Info

#### Article History

Received:

08 May 2026

Accepted:

09 June 2026

Published:

10 June 2026

#### Kata Kunci

E-Government  
Kualitas Layanan  
Kepuasan  
DeLone dan McLean  
Kuantitatif

#### Keywords

E-Government  
Service Quality  
Satisfaction  
DeLone and McLean  
quantitative.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan E-LAPOR terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 Universitas Tidar. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 109 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total populasi mahasiswa yang terdaftar. Kerangka analisis dalam penelitian ini berlandaskan pada dua teori utama, yaitu DeLone and McLean Information System Success Model dan Customer Satisfaction Theory, yang digunakan sebagai dasar dalam mengukur dimensi kualitas layanan sistem informasi serta kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan E-LAPOR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun demikian, besaran pengaruh yang ditemukan masih tergolong sedang, mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas layanan sistem, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti ekspektasi awal pengguna, pengalaman interaksi sebelumnya, serta tingkat literasi digital mahasiswa. Secara deskriptif, platform E-LAPOR dinilai cukup membantu mahasiswa dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pihak kampus. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu mendapat perhatian serius, terutama pada aspek kecepatan akses sistem, akurasi informasi yang ditampilkan, serta jaminan keamanan data pengguna. Oleh karena itu, perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan sangat diperlukan agar E-LAPOR dapat beroperasi secara lebih optimal dalam memenuhi harapan pengguna sekaligus mendorong partisipasi publik yang lebih luas dan bermakna.

*Abstract This study aims to analyze the effect of E-LAPOR service quality on the satisfaction level of students in the Public Administration Study Program, class of 2024, at Universitas Tidar. A quantitative approach was employed in this study, with data collected through questionnaires distributed to 109 respondents determined using the Slovin formula based on the total registered student population. The analytical framework is grounded in two main theories, namely the DeLone and McLean Information System Success Model and Customer Satisfaction Theory, which serve as the basis for measuring the dimensions of information system service quality and user satisfaction. The findings indicate that E-LAPOR service quality has a positive and significant*

---

*effect on student satisfaction. However, the magnitude of the effect found is still considered moderate, suggesting that user satisfaction is not solely determined by the quality of the system's services, but is also influenced by other factors such as users' initial expectations, prior interaction experience, and students' level of digital literacy. Descriptively, the E-LAPOR platform is considered quite helpful for students in submitting aspirations and complaints to the university. Nevertheless, there are several obstacles that require serious attention, particularly regarding system access speed, the accuracy of information displayed, and the assurance of user data security. Therefore, continuous improvement and development are necessary so that E-LAPOR can operate more optimally in meeting user expectations while encouraging broader and more meaningful public participation.*

---

## **Pendahuluan**

Di zaman digital seperti sekarang, organisasi publik harus mampu mengadaptasi posisi seiring berkembangnya inovasi dan teknologi yang semakin pesat serta lingkungan yang dinamis. Transformasi digital tidak hanya mempengaruhi aspek teknis organisasi, tetapi juga mendorong perubahan dalam cara organisasi bekerja, berinteraksi, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Habibani dan Frinaldi (2025), berbagai aspek pada pelayanan publik, termasuk kebijakan, infrastruktur, dan budaya kerja mulai beradaptasi dengan perubahan digital. Dalam konteks ini, sistem informasi berperan banyak dalam penerapan operasional, pengambilan keputusan, serta peningkatan kinerja organisasi (Laudon & Laudon, 2018). Dalam sektor pemerintahan, transformasi digital diwujudkan berbasis *e-government* atau digital government sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Digital government* merupakan kegiatan pemaksimalan penggunaan inovasi dan teknologi di bidang informasi dan komunikasi untuk terus meningkatkan efektivitas serta kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Wicaksono, 2023). Penerapan digital government tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, sehingga mampu mengedepankan layanan yang lebih cepat, terbuka, serta berorientasi pada kebutuhan publik.

Salah satu bentuk implementasi *e-government* dalam pelayanan publik adalah aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Aplikasi ini berfungsi sebagai media komunikasi digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan masukan secara langsung kepada pemerintah secara lebih mudah dan terintegrasi. Dalam perkembangannya, layanan E-LAPOR tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat umum, tetapi juga oleh mahasiswa sebagai kelompok yang memiliki tingkat

literasi digital yang relatif tinggi serta peran aktif dalam menyampaikan aspirasi dan kritik terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, mahasiswa menjadi kelompok yang relevan untuk mengkaji kualitas layanan pengaduan digital, khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar. Pemanfaatan layanan pengaduan digital seperti E-LAPOR belum sepenuhnya optimal. Putera dan Harsono (2022) menunjukkan bahwa penggunaan layanan pengaduan digital masih belum optimal, terutama dari sisi pemanfaatan oleh masyarakat. Sementara itu, Liliana dan Novianti (2023) menyoroti pentingnya aspek komunikasi pelayanan dalam penerapan E-LAPOR. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pengaduan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Keberhasilan suatu sistem informasi dapat dianalisis menggunakan *model DeLone and McLean Information Systems Success Model* yang mencakup beberapa dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dalam konteks layanan pengaduan digital, kualitas layanan menjadi aspek yang penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan sistem dan pengelola layanan dalam merespons kebutuhan pengguna, termasuk kecepatan, keandalan, dan ketepatan dalam penanganan laporan. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada kualitas layanan sebagai salah satu dimensi penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi, dengan mempertimbangkan bahwa dalam layanan pengaduan digital, aspek pelayanan dan respons merupakan hal yang paling dirasakan langsung oleh pengguna. Penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, khususnya pada kelompok mahasiswa, masih relatif terbatas dibandingkan dengan penelitian yang lebih banyak menyoroti aspek efektivitas dan komunikasi pelayanan. Mahasiswa dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan kelompok yang aktif menggunakan teknologi digital serta memiliki tingkat kritis yang cukup tinggi terhadap pelayanan publik berbasis elektronik. Selain itu, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, sebagian mahasiswa telah menggunakan E-LAPOR untuk menyampaikan aspirasi maupun keluhan, sehingga mereka memiliki pengalaman langsung dalam menilai kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan E-LAPOR berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu

Administrasi Negara angkatan 2024 Universitas Tidar. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan E-LAPOR terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 Universitas Tidar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan pengaduan digital yang lebih berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

### **Tinjauan Pustaka**

*E-government* merupakan transformasi penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. *World Bank* mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi digital untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antar lembaga pemerintahan. Indrayani (2020) menegaskan bahwa *e-government* merupakan bentuk modernisasi administrasi publik yang berorientasi bukan hanya pada digitalisasi layanan, tetapi juga pada transformasi tata kelola menuju sistem yang lebih efektif dan efisien. Dalam menganalisis keberhasilan implementasi E-LAPOR, penelitian ini menggunakan *DeLone and McLean Information System Success Model* yang menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh dimensi *system quality*, *information quality*, dan *service quality*, yang secara bersama-sama mempengaruhi *user satisfaction* dan keberlanjutan penggunaan sistem. Kualitas layanan menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan responsivitas, keandalan, kecepatan akses, kemudahan interaksi, serta kejelasan fitur sistem. Semakin baik kualitas layanan E-LAPOR, semakin tinggi persepsi positif pengguna yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Hal ini sejalan dengan temuan Marzuki et al. (2023) yang membuktikan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SP4N-LAPOR di Kota Pagaram.

Landasan teori kedua adalah *Customer Satisfaction Theory* dari Philip Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan pengguna. Dalam konteks E-LAPOR, kepuasan mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dari segi kemudahan penggunaan,

kecepatan layanan, dan kualitas informasi. Pengguna yang puas cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi, menggunakan layanan secara berkelanjutan, serta merekomendasikannya kepada pengguna lain. Istianah et al. (2025) memperkuat relevansi teori ini melalui penelitian SP4N-LAPOR di Kota Bogor, yang membuktikan bahwa kepuasan terbentuk ketika layanan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi e-government secara menyeluruh.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan E-LAPOR (variabel X) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (variabel Y) secara terukur dan sistematis. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antar variabel melalui data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 Universitas Tidar yang berjumlah 150 mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 109 responden sebagai sampel penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada responden yang pernah menggunakan layanan E-LAPOR. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang mengacu pada *DeLone and McLean Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model ini digunakan karena mampu menjelaskan keberhasilan suatu sistem informasi melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penggunaan model *DeLone and McLean* dalam penelitian layanan pengaduan digital juga digunakan oleh Rachman (2021) dalam analisis kesuksesan *E-Government* LAPOR. Dalam penelitian ini, indikator digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan E-LAPOR dan tingkat kepuasan pengguna.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden pada setiap indikator penelitian.

Sementara itu, analisis inferensial menggunakan uji t untuk menguji hipotesis pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dengan kriteria penerimaan hipotesis apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ).

## Hasil dan Pembahasan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik, termasuk di lingkungan perguruan tinggi. Pemerintah Indonesia mengembangkan E-LAPOR sebagai platform pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik yang dirancang untuk menjembatani komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan secara efisien, transparan, dan akuntabel guna mendorong partisipasi publik yang lebih luas. Efektivitas sistem informasi publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana kualitas layanannya mampu memenuhi harapan pengguna. Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar angkatan 2024 memiliki posisi strategis sebagai akademisi sekaligus pengguna langsung E-LAPOR, sehingga penilaian mereka terhadap kualitas layanan sistem ini menjadi sangat relevan untuk dikaji guna menghasilkan rekomendasi praktis bagi pengembangan layanan publik yang lebih optimal.

**Tabel Rekapitulasi Hasil Penelitian Persepsi Pengguna E-LAPOR (n = 109)**

No	Indikator	Positif (%)	Netral (%)	Negatif (%)
1	E-LAPOR mudah digunakan dan tampilannya jelas	45,0	11,9	43,1
2	Sistem E-LAPOR cepat diakses tanpa gangguan	45,0	12,8	42,2
3	Informasi yang ditampilkan akurat dan dapat dipercaya	42,2	11,9	45,8
4	Status dan tindak lanjut laporan diperbarui dengan jelas	52,3	13,8	33,9
5	E-LAPOR menyediakan panduan penggunaan yang membantu	45,0	13,8	41,3
6	Data dan identitas pengguna aman	45,0	21,1	33,9
7	Sering menggunakan E-LAPOR untuk menyampaikan aspirasi	41,3	20,2	38,5
8	Merasa puas menggunakan E-LAPOR	53,2	27,5	19,3
9	E-LAPOR memenuhi harapan pengguna	15,6	40,4	44,0

No	Indikator	Positif (%)	Netral (%)	Negatif (%)
10	Pengalaman menggunakan E-LAPOR kurang memuaskan	60,6	15,6	23,9
11	E-LAPOR membantu menyampaikan aspirasi lebih mudah dan cepat	45,9	11,9	42,2

Berdasarkan tabel rekapitulasi, sebagian besar indikator menunjukkan penilaian yang relatif positif dari pengguna E-LAPOR. Tingkat penilaian positif tertinggi terdapat pada indikator pengalaman penggunaan E-LAPOR yang memuaskan (60,6%), kepuasan menggunakan E-LAPOR (53,2%), serta kejelasan pembaruan status dan tindak lanjut laporan (52,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai E-LAPOR telah memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik dan mampu memberikan informasi perkembangan laporan secara jelas.

Di sisi lain, beberapa indikator masih menunjukkan penilaian yang cenderung seimbang antara respon positif dan negatif. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses sistem, ketersediaan panduan penggunaan, keamanan data, serta manfaat E-LAPOR dalam membantu penyampaian aspirasi memperoleh tingkat penilaian positif sekitar 45%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan telah diterima cukup baik oleh pengguna, masih terdapat sejumlah kendala yang dirasakan sehingga belum seluruh pengguna memperoleh pengalaman yang optimal dalam memanfaatkan sistem.

Indikator dengan penilaian terendah adalah kemampuan E-LAPOR dalam memenuhi harapan pengguna, yang hanya memperoleh respon positif sebesar 15,6%, sementara 44,0% responden memberikan penilaian negatif dan 40,4% bersikap netral. Selain itu, persepsi terhadap akurasi dan kepercayaan informasi juga menunjukkan penilaian negatif yang sedikit lebih tinggi dibandingkan penilaian positif. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa E-LAPOR telah memberikan manfaat dan tingkat kepuasan yang cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek kualitas informasi, keandalan sistem, serta kesesuaian layanan dengan harapan pengguna agar efektivitas layanan dapat meningkat.

**Tabel 13. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constants)	5.962	1.452		4.081	.000
	X	.163	.064	.240	2.560	.012

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji t, variabel X memperoleh nilai t hitung sebesar 2,560 dengan nilai signifikansi 0,012. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan E-LAPOR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 Universitas Tidar, dibuktikan dengan nilai t hitung = 2,560 dan signifikansi  $0,012 < 0,05$ . Meskipun demikian, pengaruhnya masih tergolong sedang (Beta = 0,240) karena kepuasan juga dipengaruhi faktor lain seperti ekspektasi pengguna, pengalaman sebelumnya, dan persepsi terhadap efektivitas tindak lanjut laporan. Temuan ini sejalan dengan model DeLone & McLean serta gagasan Kotler bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Secara deskriptif, beberapa indikator masih belum optimal. Akurasi informasi menjadi aspek paling kritis dengan respons negatif yang lebih tinggi, mencerminkan rendahnya kepercayaan pengguna terhadap data yang ditampilkan. Aspek panduan penggunaan dan keamanan data masing-masing hanya memperoleh 45% respons positif. Terdapat pula kesenjangan yang signifikan, yakni 53,2% responden menyatakan puas secara umum, namun hanya 15,6% yang merasa E-LAPOR benar-benar memenuhi harapan mereka. Tingkat penggunaan aktif yang hanya mencapai 41,3% menegaskan bahwa ketersediaan platform saja tidak cukup tanpa peningkatan kualitas layanan, komunikasi, dan kepercayaan pengguna.

Penelitian ini mengidentifikasi lima dampak utama kualitas layanan E-LAPOR, yaitu: (1) pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna; (2) pembentukan kepercayaan pengguna melalui akurasi dan keamanan data (Iswandari, 2021; Yahya & Setiyono, 2022); (3) peningkatan tingkat pemanfaatan layanan sebagai saluran aspirasi yang sejalan dengan tujuan e-government (Wicaksono, 2023; Indrayani, 2020); (4) penguatan efektivitas E-LAPOR sebagai media pengaduan publik yang responsif dan akuntabel (Putera & Harsono,

2022; Liliana & Novianti, 2023); serta (5) peningkatan persepsi positif mahasiswa terhadap layanan publik digital yang mendorong partisipasi aktif dalam menyampaikan aspirasi (Habibani & Frinaldi, 2025). Oleh karena itu, perbaikan kualitas layanan perlu dipandang sebagai strategi peningkatan layanan publik digital secara menyeluruh, bukan sekadar pembaruan teknis (Habibani & Frinaldi, 2025; Wulandari, 2023).

## **Simpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan E-LAPOR berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2024 Universitas Tidar, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Kualitas layanan dalam hal ini tidak hanya mencakup keberadaan sistem, tetapi juga kemudahan penggunaan, ketepatan respons, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara digital. Meskipun demikian, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian, sehingga peningkatan kualitas layanan E-LAPOR perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel yang lebih beragam seperti kecepatan respons pelayanan, tindak lanjut laporan, tingkat penggunaan aplikasi, kualitas komunikasi, dan partisipasi pengguna. Selain itu, penggunaan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui wawancara mendalam dinilai dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman, harapan, dan kendala pengguna. Perluasan cakupan responden juga direkomendasikan, tidak hanya terbatas pada mahasiswa Universitas Tidar, tetapi juga mahasiswa perguruan tinggi lain maupun masyarakat umum pengguna E-LAPOR, guna memperoleh gambaran yang lebih representatif tentang penggunaan layanan pengaduan digital di masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Berliana, R. E., & Yudartha, I. P. D. (2024). Implementasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang ada di Indonesia). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(6).
- Habibani, R. A., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi Budaya Organisasi Publik Dalam Era Digital: Peluang Dan Strategi Implementasi. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 407-421.
- Indrayani, E. (2020). *e-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Istianah, R., Wulandari, A., Aulia, L., & Farhan, M. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui SP4N-Lapor Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bogor*. 9(1), 607–615.
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115-138.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). New York: Pearson.
- Liliana, G., & Novianti, L. D. (2023). Penerapan Aplikasi E-LAPOR! Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Banjarbaru. *Jurnal Mutakallimin: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2).
- Marzuki, M., Herdiansyah, M. I., Negara, E. S., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Layanan Digital SP4N LAPOR E-Government pada Pemerintahan Kota Pagaralam Menggunakan Model Delone And Mclean*. 9(2), 1189–1203.
- Putera, M. N. S., & Harsono, D. D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 90-105.
- Rachman, R. (2021). Analisa Kesuksesan E-Government Lapor dengan Model Delone-Mclean dan Metode PLS-SEM. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 357-368.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep dasar e-government*. Malang: Seribu Bintang.
- 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.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR.