

**PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Pada Prodi Sistem Informasi



OLEH :

MOHAMMAD AINUN NAJA FAUZI

NPM : 2113030058

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI

2025

Skripsi oleh:

MOHAMMAD AINUN NAJA FAUZI
NPM : 2113030058

Judul:

**PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL***

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Sistem
Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal : 24 Juni 2025

Pembimbing I


Rini Indriati, M.Kom
NIDN. 0725057003

Pembimbing II


Dwi Harini, M.M
NIDN. 0701037003

Skripsi oleh:

MOHAMMAD AINUN NAJA FAUZI

NPM : 2113030058

Judul:

**PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI *E-GOVERNMENT*
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL***

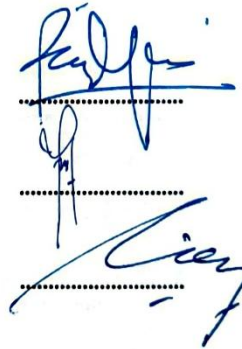
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Sistem Informasi
UN PGRI Kediri

Pada tanggal: 8 Juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Rini Indriati, M.Kom
2. Penguji I : Rina Firliana, M.Kom
3. Penguji II : Dwi Harini, M.M



Mengetahui,
Dekan/FTIK

Dr. Sulistiono, M.Si
NIP. 196807071993031004

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama	: Mohammad Ainun Naja Fauzi
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Tempat/tgl. Lahir	: Nganjuk, 15 September 2003
NPM	: 2113030058
Fak/Jur./Prodi	: FTIK/S1 SISTEM INFORMASI

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 4 Juli 2025
Yang Menyatakan



MOTTO

“Ketika mimpimu yang begitu indah tak pernah terwujud ya sudahlah”

ABSTRAK

Mohammad Ainun Naja Fauzi : Pengukuran Kualitas Aplikasi *E-government* Menggunakan *Technology Acceptance Model*, Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri, 2025.

Kata Kunci: *Smart city, Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, E-Government, Nganjuk*

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan menjadi sebuah keniscayaan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu bentuk inovasi yang diadopsi adalah implementasi *smart city*, termasuk oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk melalui peluncuran aplikasi Nganjuk *Smart city*. Aplikasi ini bertujuan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Namun, rendahnya tingkat partisipasi dan adopsi aplikasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana masyarakat menerima dan merasakan manfaat dari penggunaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan manfaat (*Perceived Usefulness*) yang dirasakan oleh pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Nganjuk *Smart city*, serta mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang efisien. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai dasar pengukuran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap kegunaan aplikasi berada pada skor 79,37% dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan berada pada 79,12%. Kedua konstruk utama tersebut termasuk dalam kategori “sangat setuju”, yang berarti mayoritas responden merasa bahwa aplikasi ini bermanfaat, efisien, mudah digunakan, serta mendukung aktivitas digital mereka dalam mengakses layanan publik.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi Nganjuk *Smart city* telah diterima secara positif oleh masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang masih terbatas dan kurangnya representasi dari kelompok usia lanjut. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan adanya evaluasi antarmuka aplikasi, sosialisasi lebih luas kepada masyarakat, serta penggabungan pendekatan kualitatif guna menggali lebih dalam faktor-faktor non-teknis yang memengaruhi penerimaan teknologi.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengukuran Kualitas Aplikasi *E-government* Menggunakan *Technology Acceptance Model*” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. Selaku Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Sulistiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. Sucipto M.Kom selaku Ka Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. Rini Indriati M.Kom selaku Pembimbing skripsi 1 yang dengan sabar membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dwi Harini M.M selaku Pembimbing skripsi 2 yang dengan sabar membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan adik-adik saya yang telah mendukung dalam do’a, dana dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman yang selalu membantu memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan Skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra yang luas.

Kediri, 4 Juli 2025



Mohammad Ainun Naja Fauzi
2113030058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI.....	6
A. Kajian Teori	6
1. Interaksi Manusia Dan Komputer	6
2. <i>Smart city</i>	7
3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	12
4. <i>E-Government</i>	19
5. Layanan Teknologi dan Informasi.....	25
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	27
BAB I.....	36
METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian	36

B. Bagan Alur Penelitian	36
C. Penjelasan Bagan Alur Penelitian	37
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambar Umum Studi Kasus	39
B. Identifikasi Proses Teknologi Informasi	40
C. Instrumen Penelitian.....	41
D. Pengukuran Capability	42
E. Hasil Pengukuran Capability.....	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Normalitas.....	46
4. Analisis Variabel.....	47
5. Hasil Analisis <i>TAM</i>	49
6. Rekomendasi dan Usulan Perbaikan.....	49
BAB V.....	51
PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Waktu Penelitian	36
Tabel 4.1. Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4. Rentang Hasil.....	45
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.7 Analisis Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	48
Tabel 4.8 Analisis Variabel <i>Perceived Easy of Use</i>	48
Tabel 4.9 Hasil Statistika	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	36
Gambar 4.1 Aplikasi Nganjuk <i>Smart city</i>	39
Gambar 4.2 Uji Normalitas Variabel PU	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Variabel PEOU	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian.....	59
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	60
Lampiran 4 Surat Keterangan Similarity	61
Lampiran 5 Berita Acara Ujian.....	62
Lampiran 6 Lembar Revisi	63
Lampiran 7 Bukti Halaman Awal Cek Similarity.....	64
Lampiran 8 Bukti Submit Jurnal	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah saat ini dituntut untuk melakukan berbagai bentuk pembaharuan, baik dari segi kebijakan, pelayanan publik, hingga manajemen kelembagaan. Hal ini merupakan respons atas meningkatnya kompleksitas kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin beragam seiring perkembangan zaman. Masyarakat modern tidak lagi hanya menginginkan pelayanan dasar, tetapi juga menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan mudah diakses. Untuk itu, diperlukan perubahan mendasar dalam cara pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya. Perubahan manajemen di sektor pemerintahan bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan yang mendesak agar keberadaan pemerintah benar-benar dirasakan manfaatnya dan mampu berkontribusi secara optimal bagi kesejahteraan rakyat.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi katalisator utama dalam mendorong transformasi tersebut. Teknologi telah membawa pergeseran besar dalam cara manusia berinteraksi, bekerja, dan memperoleh informasi, sehingga tidak mengherankan apabila konsep '*smart*' mulai diterapkan tidak hanya pada perangkat elektronik, tetapi juga pada sistem sosial dan tata kelola pemerintahan. Konsep ini melahirkan paradigma baru, di mana efisiensi, efektivitas, dan inovasi menjadi prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu manifestasi nyata dari integrasi teknologi dalam sektor publik adalah lahirnya konsep *smart city*.

Konsep *smart city* atau kota pintar merupakan pendekatan strategis dalam tata kelola perkotaan yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kota yang efisien, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)(Eko et al., n.d.). Kota pintar mengedepankan integrasi sistemik antara infrastruktur fisik kota, dimensi sosial masyarakat, dan teknologi digital dalam satu kesatuan yang saling terkoneksi dan saling mendukung. Tujuan utama dari penerapan konsep ini adalah untuk menyediakan layanan publik dan informasi

secara cepat, tepat, serta mudah diakses oleh masyarakat luas, sehingga menciptakan tata kelola yang lebih responsif dan partisipatif.

Secara teoretis, *smart city* dapat dipahami sebagai perwujudan dari sistem *Cyber-Physical-Social* dalam konteks perkotaan, yakni sebuah sistem terpadu yang menggabungkan komponen fisik kota (seperti transportasi, utilitas, dan infrastruktur), interaksi sosial antarwarga (termasuk partisipasi dan kolaborasi publik), serta elemen digital yang dimediasi oleh teknologi *cyber*, terutama internet dan jaringan berbasis data (Juniar, n.d.). Pendekatan ini memungkinkan adanya pengumpulan, analisis, dan pemanfaatan data secara real-time dalam proses pengambilan keputusan yang berbasis bukti (*evidence-based policy*) .

Di Indonesia, implementasi *smart city* tidak hanya terbatas pada kota-kota besar dengan infrastruktur yang telah berkembang, melainkan juga mulai diadopsi oleh kota-kota yang sedang mengalami proses pertumbuhan dan modernisasi. Fenomena ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan kebutuhan strategis untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, daya saing daerah, serta akuntabilitas birokrasi. Suatu kota dapat dikategorikan sebagai *smart city* apabila kota tersebut memiliki kapabilitas untuk memahami secara mendalam kondisi objektifnya baik dari aspek sosial, ekonomi, maupun lingkungan dan mampu mengidentifikasi serta merumuskan solusi atas berbagai permasalahan perkotaan secara sistematis dan berbasis data. Dengan demikian, keberhasilan sebuah kota dalam menerapkan konsep *smart city* tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah daerah dalam membangun sistem tata kelola yang cerdas, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu inisiatif yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk adalah aplikasi Nganjuk *Smart city*, Aplikasi ini merupakan inisiatif dari Pemerintah Kabupaten Nganjuk melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) untuk menyediakan berbagai layanan publik secara digital dalam satu platform terpadu. Hal ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat proses layanan, Karena Aplikasi Nganjuk *Smart*

city menggabungkan beberapa layanan perangkat daerah yang sebelumnya terpisah menjadi satu platform terpusat.

Namun demikian, sebagai aplikasi yang baru diluncurkan, tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi Nganjuk *Smart city* masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari minimnya jumlah pengguna aktif dan kurangnya partisipasi masyarakat, terutama dari kalangan usia tua yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai alat bantu dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam berinteraksi dengan layanan publik daerah. Aplikasi seperti Nganjuk *Smart city* seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai alat informasi satu arah, tetapi juga menjadi media dialog antara pemerintah dan warga. Namun, jika masyarakat merasa tidak dilibatkan atau tidak mendapatkan penjelasan yang cukup, maka terjadi yang disebut sebagai *communication breakdown* di mana pesan dari pengembang tidak tersampaikan secara utuh kepada pengguna akhir.

Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu teori yang banyak digunakan untuk memahami bagaimana dan mengapa seseorang menerima serta menggunakan teknologi tertentu. TAM menyediakan kerangka konseptual yang kuat untuk mengkaji perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi baru, dengan menitikberatkan pada faktor-faktor psikologis yang mendasari pengambilan keputusan pengguna. Model ini berasal dari teori psikologi sosial, khususnya *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang mengaitkan keyakinan, sikap, niat, dan perilaku aktual pengguna terhadap suatu teknologi (Wibowo, n.d.). Dalam konteks implementasi teknologi, seperti aplikasi digital berbasis layanan publik atau sistem informasi, TAM dapat digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Dua komponen utama dalam model ini adalah *perceived usefulness* (persepsi terhadap kegunaan/manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan). Kedua faktor ini memiliki peran penting dalam membentuk sikap positif atau negatif terhadap penggunaan teknologi. Jika masyarakat menilai bahwa suatu aplikasi tidak memberikan manfaat yang signifikan dalam

kehidupan sehari-hari, atau jika penggunaannya dianggap rumit karena desain antarmuka yang tidak intuitif dan kurang ramah pengguna, maka kemungkinan besar tingkat adopsi teknologi tersebut akan rendah.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran *perceived usefulness* (persepsi kegunaan/manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap kualitas aplikasi Nganjuk *Smart city*. Hal ini akan memberikan wawasan bagi pengambil kebijakan tentang aspek yang perlu diperbaiki agar berfungsi lebih optimal dan Mencapai ekspektasi pengguna agar diterima oleh masyarakat luas. Dengan demikian, Tata kelola yang digunakan berdampak positif terhadap pemerintah Nganjuk.

B. Batasan Masalah

Objek pada Penelitian adalah aplikasi *Nganjuk Smart city* yang merupakan aplikasi digital pemerintahan kabupaten Nganjuk yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Kerangka kerja (*framework*) yang diimplementasikan dan diaplikasikan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). *Framework* TAM digunakan untuk menganalisis dan mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Nganjuk Smart city*. Fokus penelitian pada dua variabel utama dari TAM, yaitu *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah maka rumusan masalah adalah sebagai berikut “Bagaimana kualitas aplikasi Nganjuk *Smart city* terhadap persepsi pengguna ?

D. Tujuan Penelitian

Mengidentifikasi tingkat kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Nganjuk *Smart city* dan untuk

mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses.

E. Manfaat Penelitian

Memberikan informasi berupa saran-saran terkait kelebihan dan kekurangan aplikasi kepada pengambil kebijakan agar aplikasi dapat terus berkembang dan Memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi terhadap pengambil kebijakan sehingga dapat mendukung terwujudnya layanan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan berbasis teknologi secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kudiantoro Widiyanto. (n.d.). 280355-kajian-penggunaan-software-zahir-account-eb6421f3.
- Vivit Sulisna Wati. (2023). *Pengaruh Diferensiasi, Financial Literaly Dan Service Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Kartu Kredit Syariah*.
- Adi Kurniawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi, T. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). In *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika* (Vol. 16, Issue 1).
- Ahmad, R. (n.d.). *Pemodelan Sistem Informasi Manajemen Sparepart ATM Menggunakan Zachman Framework Pada Logistik ASP Ambon*.
- Alim, Z. Z., & Firliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method. *Research : Journal of Computer*, 5(2), 85–93.
- Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model*. (n.d.).
- Rizki Wahyu Nugroho1, T. A. R. I. (2022). *Sistem Informasi Izin Online Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*.
- Cahaya, P. T., Rahmani, R., Kemuning, J. L., Komplek, B., & Rahman, A. (n.d.). *Tata Kelola Teknologi Informasi PT. Cahaya Rahmat Rahmani*.
- Cory Zarkasi, A., & Sari Wardani, A. (2022). METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK. 6(2). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp174-179>
- Dwy Putra, R., & Rahman Prehanto, D. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI*, 02, 2021.
- EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT TERHADAP*. (n.d.).
- Efisiensi, M., Buatan, K., Gunawan, A., Kom, S., Munir, M. I., Wibisono, Y., Furqon, C., & Sos, S. (2023). *Sistem Informasi Manajemen Terkini*. www.penerbitlitnus.co.id
- Eko, C., Utomo, W., & Hariadi, M. (n.d.). *Strategi Pembangunan Smart city dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota*.
- Ekonomi, F., & Islam, B. (n.d.). *SKRIPSI PERSEPSI NASABAH TERHADAP BRAND IMAGE (Studi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung) Jurusan SI Perbankan Syariah*.
- EVALUASI TATA KELOLA CALL CENTER 500345 DENGAN KERANGKA KERJA COBIT UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN(Studi Kasus Di PT ASTRA GRAPHIA Tbk)*. (n.d.).
- Firliana, R., Indriati, R., Farida, I. N., & Niswatin, R. K. (2019). APLIKASI E-KATALOG YUDISIUM BUKTI PENGAMBILAN IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI. In *Jurnal Inkofar ** (Vol. 1, Issue 2). Online.
- Hermanto, S. B., & Patmawati, P. (2017). Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model.

- Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(2). <https://doi.org/10.9744/jak.19.2.67-81>
- Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 472. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4088>
- Informasi, S., Bantuan, M., Desa, S., Shahroini, I., Indriati, R., & Andriyanto, T. (2023). Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) 478. In *Agustus* (Vol. 7). Online.
- Junaidi, I., Indriati, R., & Nurgoho, A. (n.d.). Audit Sistem Informasi Pelayanan Antrean Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Arie Nurgoho INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 12983–12992.
- Juniar, H. (n.d.). *TRANSFORMASI MENUJU SMART CITY: PERAN INTERNET OF THINGS DALAM MEMBANGUN TATA KELOLA PINTAR DI KOTA TANGERANG*.
- Karaman, J., Miya Gunawan, P., Firdhossiah, S., Mustikasari Mahardhika Fitriani, L., & Indriati, R. (2024). Rancang Bangun Sistem Absensi Berbasis Website di SMK Muhammadiyah 3 Dolopo. In *Journal of Computer Science and Information Technology E-ISSN* (Vol. 4, Issue 1).
- KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM. (n.d.).
- Kualitas, A., Perpustakaan, S. I., Septy, D., Firstila, D., Giandaka, P., Indriati, R., & Harini, D. (2024). Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) 164. In *Agustus* (Vol. 8). Online.
- Lacky, B. K., & Malfiany, R. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Ovo Di Arawang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(4), 48–56. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i4.81>
- ANISA CITRA MUTIA. (2018). *LAYANANTIEVALUASI TINGKAT KESIAPAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 DAN ITIL V3*.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era* (Vol. 18).
- Luqman Nuryana, M., Arifudin, O., Uin, S., Gunung, D., & Bandung, I. (2024). IMPLEMENTASI DAN TRANSFORMASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI ERA DIGITAL. In *Jurnal Tahsinia* (Vol. 5, Issue 9).
- Mahrani, S., Pasi, I. D., Mutmainnah, A. K., Samosir, S. W. P., & Gunawan, I. (2021). Proses Pembangunan *Smart city* Di Indonesia Menggunakan Metode Big Data Analytis Dalam Penerapan E-Commerce. *Media Jurnal Informatika*, 13(2), 57. <https://doi.org/10.35194/mji.v13i2.1866>
- Mohamad, O., Khakimuddin, A., Sumber, M., & Lahan, D. (2018). *PEMETAAN ZONA BENCANA TANAH LONGSOR DENGAN PEMODELAN ALGORITMA MONTE CARLO DAN HEC-RAS BERBASIS SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS (SIG) DI PROVINSI JAWA TIMUR*.
- Perancangan, P., Komputer, J., Kantor Desa, D. I., Timur, S., Cisco, M., Tracer, P., Setiawan, B., Purwani, D., Laily, D. Y., & Ali, F. F. (2022). *JURIBMAS*:

- Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat* p-ISSN xxxx-xxxx, e-ISSN xxxx-xxxx
 Volume: 1 Nomor: 1 Edisi Maret 2022
<http://ejurnal.lpkaryaprima.id/index.php/juribmas/index>
<http://ejurnal.lpkaryaprima.id/index.php/juribmas/index>
- Prima Citra, A., Kuswanto, A., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2020). *Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5 Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMART*.
<https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.38999>
- Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) 277
 Pengembangan Sistem Informasi Absensi Siswa Dengan Model Barcode.
 (n.d.).
- Puteri, A. D., Utomo, P. E. P., & Arsa, D. (2023). Evaluasi Penerimaan Teknologi Metaverse Pendekatan Teori Utaut (Studi Kasus : Pojok Statistik Virtual). *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 5(2), 86–94. <https://doi.org/10.37823/insight.v5i2.319>
- Rahadian, D., Rahayu, G., & Oktavia, R. R. (n.d.). Teknologi Pendidikan: Kajian Aplikasi Ruangguru Berdasarkan Prinsip dan Paradigma Interaksi Manusia dan Komputer. *Jurnal PETIK*, 5(1), 2019–2030.
- Rahma Sabrina, D., Dompok, T., & Khairina, E. (n.d.). *Perbandingan Penerapan E-government Negara Indonesia Dan Jepang*.
- Rezky, R., & Toruan, M. L. (n.d.). *PROSES IMPLEMENTASI WORD OF MOUTH DALAM STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN LA PERLA PLAZA SENAYAN*.
- Ridwan, M., Nurhakim, S., Bank, P. T., Pensiunan, T., Kantor, N., & Operasional, P. (n.d.). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS SISTEM PEMERINTAHAN MODERN*.
- Rizal, M. K., Indriati, R., & Wardani, A. S. (2024). PENGEMBANGAN UI/UX WEBSITE STUDIO FOTOGRAFI. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Issue 5).
- Rocky Tanaamah, A., Fritz Wijaya, A., Ayu Maylinda, S., Kristen Satya Wacana, U., & Korespondensi, P. (n.d.). *TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA SEKTOR PUBLIK: PENYELARASAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN VISI KEPEMIMPINAN (STUDI KASUS: KOTA SALATIGA DAN KABUPATEN BENGKAYANG) INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE IN THE PUBLIC SECTOR: INFORMATION TECHNOLOGY ALIGNMENT WITH LEADERSHIP VISION (CASE STUDY: SALATIGA CITY AND BENGKAYANG REGENCY)*.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.202185379>
- Santoso, B., Zusrony, E., Satya Wacana, K., Program Magister Sistem Informasi, A., & Kristen Satya Wacana, U. (n.d.). *ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PAYMENT BERBASIS FINTECH MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*. www.cnbcindonesia.com
- Sektiawan Wibisono, B., & Handoko, S. (2020). PROGRAM JOGJA SMART CITY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SOSIO-KULTURAL. *Jurnal Kewarganegaraan*, 4(1).

- Suharto, J. M., Indriati, R., & Andriyanto, T. (n.d.). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi ANALISIS PERILAKU KONSUMEN PADA PEMBELIAN PRODUK PERLENGKAPAN BAYI*.
- TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE). (n.d.).
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (n.d.). *Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-government Menuju Good Governance*.
- Endang Fatmawati. (2015). *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN*.
- Tri Suswanto Saptadi, N., Sampe, F., Chyan, P., Jaya Makassar, A., & Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar, J. (2019). Desain Tata Kelola Sampah Menuju *Smart city* Menggunakan Paradigma Model Prototype Berbasis Green Technology. In *TEKNOLOGI INFORMASI v* (Vol. 12, Issue 1).
- Untuk, A. W., Biaya, P., Sekolah, A., Putren, D., Andriyanto, T., Indriati, R., Nugroho, Y. B., Kunci-Pembayaran, K., Bagus, Y., & Informasi, N. S. (2023). Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) 1342. In *Agustus* (Vol. 7). Online.
- Wibowo, A. (n.d.). *KAJIAN TENTANG PERILAKU PENGGUNA SISTEM INFORMASI DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*.
- Wicak, A., Gamas, M., Wardani, A. S., Firliana, R., Muzzaki, N., Khalid, I., Arshad, S., Cahyono, B., & Stiawan, H. (2022). *Bulletin of Information Technology (BIT) Desain User Interface Website Pemetaan Tanaman Obat Dan Langka Di Kabupaten Kediri Dengan Menggunakan Figma*. 3(4), 281–288. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>
- Wijianto, R. (2024). *Bahan Ajar Interaksi Manusia Dan Komputer*.
- Zaky, A., & Luthfi, A. (2021). ANALISA PENGUKURAN USABILITY SISTEM MENGGUNAKAN METODE USE QUESTIONARY PADA APLIKASI DUOLINGO. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 5(2).