

Nomor: 366/UN40.A7/PT.07/2024

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT
“NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH JAWA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi
dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

Amelia Yulian Dari

2009976

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

LEMBAR HAK CIPTA

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT

Oleh
Amelia Yulian Dari

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Amelia Yulian Dari
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Amelia Yulian Dari

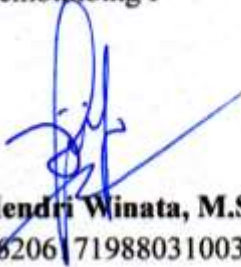
2009976

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE”
DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAIT
KANTOR WILAYAH JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 15 Agustus 2024

Pembimbing I



Drs. H. Hendri Winata, M.Si.
NIP. 196206171988031003

Pembimbing II



Riske Faldesiani, SE., MM.
NIP. 920200419881125201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Senin/26 Agustus 2024

Waktu : 08.00 - Selesai

Tempat : Gedung B Perkuliahan FPEB UPI Lt.4 R.405

Susunan Panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si
NIP. 197201272006042001

Pembimbing : Drs. H. Hendri Winata, M.Si.
NIP. 196206171988031003

Riske Faldesiani, SE., MM.
NIP. 920200419881125201

Penguji : 1. Prof. Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd.
NIP. 196111081986012003

2. Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.
NIP. 196101061987032001

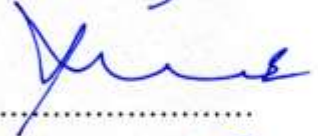
3. Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si
NIP. 197201272006042001



.....



.....



.....



.....

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 15 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Amelia Yulian Dari
NIM. 2009976

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT

Oleh:
Amelia Yulian Dari

Skripsi dibimbing oleh:
Drs. H. Hendri Winata, M.Si.
Riske Faldesiani, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NADINE) berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan variabel yang diteliti meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Penelitian dilaksanakan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, dengan subjek penelitian sebanyak 127 pegawai dari berbagai bidang atau bagian sebagai pengguna aplikasi NADINE.

Metode penelitian yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran angket. Wawancara digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai penggunaan aplikasi pengelolaan surat NADINE serta mengidentifikasi permasalahan yang relevan, sedangkan angket digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang selanjutnya dianalisis menggunakan CFA guna menguji kesesuaian model pengukuran kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh faktor yang diuji berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE. Faktor *content* memiliki pengaruh terbesar sebesar 37,551%, diikuti oleh *accuracy* sebesar 9,250%, *format* sebesar 7,109%, *ease of use* sebesar 6,391%, dan *timeliness* sebesar 5,643%, menunjukkan kontribusi relatif tiap faktor terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas isi informasi merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi NADINE, sehingga peningkatan mutu informasi dan keandalan sistem menjadi aspek penting dalam pengembangan aplikasi pengelolaan surat di lingkungan instansi pemerintah, sekaligus memberikan dasar bagi pengembangan aplikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata kunci: *Aplikasi Pengelolaan Surat, End User Computing Satisfaction (EUCS), Kepuasan Pengguna*

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION OF THE “NADINE” MAIL MANAGEMENT APPLICATION AT THE DIRECTORATE GENERAL OF CUSTOMS AND EXCISE, WEST JAVA REGIONAL OFFICE.

By:
Amelia Yulian Dari

Guided by:
Drs. H. Hendri Winata, M.Si.
Riske Faldesiani, SE., MM.

This study aims to analyze the factors influencing user satisfaction with the Electronic Official Letter Application (NADINE) based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The variables examined in this study include content, accuracy, format, timeliness, and ease of use. The research was conducted at the Directorate General of Customs and Excise, West Java Regional Office, involving 127 employees from various divisions or sections as users of the NADINE application.

The research method employed was Confirmatory Factor Analysis (CFA). Data collection was conducted through interviews and questionnaires. Interviews were used to obtain an understanding of the use of the NADINE official letter management application and to identify relevant issues, while questionnaires were used to collect quantitative data, which were then analyzed using CFA to test the fit of the user satisfaction measurement model.

The results indicate that all examined factors significantly affect user satisfaction with the NADINE application. The content factor has the greatest influence at 37.551%, followed by accuracy at 9.250%, format at 7.109%, ease of use at 6.391%, and timeliness at 5.643%, indicating the relative contribution of each factor to user satisfaction. These findings confirm that the quality of information is the dominant factor in shaping user satisfaction with NADINE, highlighting that improving information quality and system reliability is essential in the development of official letter management applications within government institutions. Furthermore, the results provide a basis for developing applications that are more effective and responsive to user needs.

Keywords: *Official Letter Management Application, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat” ini dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat “NADINE” yaitu berdasarkan faktor *content*, *accucary*, *format*, *timeliness* dan *ease of use*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam bidang penelitian terkait kepuasan pengguna aplikasi.

Bandung, 15 Agustus 2024

Penulis,



Amelia Yulian Dari

NIM. 2009976

UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dapat diselesaikan secara utuh. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehudin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademika kampus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jenjang sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, beserta keluarga besar civitas akademika fakultas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti berbagai program kemahasiswaan selama menjalankan perkuliahan di program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran FPEB UPI.
3. Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan terhadap penulis untuk kegiatan pengembangan diri hingga penyelesaian studi.
4. Bapak Drs. H. Hendri Winata, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Riske Faldesiani, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing selama penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran atas ilmu pengetahuan yang telah disampaikan selama perkuliahan dan sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Finari Manan, Bapak Angga Girasandi Argadinata, Bapak Faris Al Ghiffary, Ibu Anggita Nareswari dan seluruh pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat yang senantiasa memberi dukungan moril, hingga membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi baik dari

pengurusan perizinan, pra penelitian, masa-masa penelitian berlangsung sampai akhir penelitian.

7. Ibu Deti Dahwati, Bapak Dedi Rukmana, dan Bapak Yaya Cahya selaku orang tua, Soni Saefuloh dan Alifya Humaira selaku adik, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi doa terbaik bagi penulis serta memberikan dukungan moril dan materil mulai dari awal kegiatan perkuliahan hingga ke tahap penyelesaian skripsi.
8. Neng Saina, Tika Yulia, Andini Oktaviani, Faqa Marhaliza, Aprialiani Nurul Ainu dan Rekan mahasiswa-mahasiswi seperjuangan di lingkungan Program Studi, Fakultas, dan Universitas, yang menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir.
9. Rizki Farid Ramadan, yang telah mendampingi, memberikan dukungan, semangat serta dengan penuh kesabaran bersedia mendengarkan dan menerima setiap keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
10. dr. Fatya Annisa, dr. Kevin Fachri Muhammad, Sp.PD, dr. Ridwan Gustiana, MPH, para pengurus dan pengawas Yayasan Atlas Medikal Pionir serta Dewan Pengurus Atlas Medical Pioneer yang telah memberikan izin dan dukungan untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.

Semoga semua doa, dukungan, dan bantuan yang penulis dapatkan dapat menjadi amal baik yang bisa dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

Bandung, 15 Agustus 2024

Penulis,



Amelia Yulian Dari

NIM. 2009976

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
 HIPOTESIS.....	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 Konsep Manajemen Mutu	16
2.1.2 Konsep Sistem Informasi dan Aplikasi Pengelolaan Surat	20
2.1.3 Konsep Kepuasan Pengguna.....	40
2.1.4 Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	47
2.2 Penelitian Terdahulu.....	51
2.3 Kerangka Pemikiran	74
2.4 Hipotesis	77

BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	79
3.1 Objek Penelitian	79
3.2 Desain Penelitian	81
3.2.1 Metode Penelitian	81
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	82
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	86
3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	88
3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian	89
3.2.6 Teknik Analisis Data.....	95
3.2.7 Pengujian Hipotesis.....	99
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	101
4.1 Hasil Penelitian.....	101
4.1.1 Karakteristik Responden	101
4.1.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data	105
4.1.3 Hasil Pengujian Analisis Data.....	107
4.2 Pembahasan	145
4.2.1 Pengaruh dari Faktor <i>Content</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE	145
4.2.2 Pengaruh dari Faktor <i>Accuracy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE	146
4.2.3 Pengaruh dari Faktor <i>Format</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE	147
4.2.4 Pengaruh dari Faktor <i>Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE	148
4.2.5 Pengaruh dari Faktor <i>Timeliness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE	150
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	152
5.1 Kesimpulan.....	152
5.2 Saran.....	152

DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN.....	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan NADINE	4
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin ...	101
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Usia.....	102
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Pendidikan	102
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Masa Kerja	103
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenjang Jabatan.	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Masalah Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat	6
Tabel 1.2. Hubungan Variabel Metode EUCS dengan Masalah Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat	11
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1. Operasional Variabel Kepuasan Pengguna	83
Tabel 3.2. Pengguna Aplikasi “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat	86
Tabel 3.3. Kategori Skala Likert	89
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Content (X ₁).....	92
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Accuracy (X ₂).....	92
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Format (X ₃).....	92
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use (X ₄)	93
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Variabel Timeliness (X ₅).....	93
Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas	95
Tabel 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	105
Tabel 4.2. Hasil KMO and Barlett’s Test.....	106
Tabel 4.3. Nilai MSA Faktor Content	107
Tabel 4.4. Nilai Communalities Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna.....	108
Tabel 4.5. Nilai Communalities Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Analisis Kedua	109
Tabel 4.6. Nilai <i>Total Variance Explained</i> Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna	110
Tabel 4.7. Nilai MSA Faktor Content	112
Tabel 4.8. Nilai Communalities Faktor Content	113
Tabel 4.9. Nilai <i>Total Variance Explained</i> Faktor Content	114
Tabel 4.10. Nilai <i>Component Matrix</i> Faktor Content	114
Tabel 4.11. Nilai <i>Factor Scores</i> Content	115

Tabel 4.12. Nilai MSA Faktor Accuracy	119
Tabel 4.13. Nilai Communalities Faktor Accuracy	120
Tabel 4.14. Nilai <i>Total Variance Explained</i> Faktor Accuracy.....	120
Tabel 4.15. Nilai <i>Component Matrix</i> Faktor Accuracy.....	121
Tabel 4.16. Nilai <i>Factor Scores</i> Accuracy	122
Tabel 4.17. Nilai MSA Faktor Format	126
Tabel 4.18. Nilai Communalities Faktor Format	126
Tabel 4.19. Nilai <i>Total Variance Explained</i> Faktor <i>Format</i>	127
Tabel 4.20. Nilai <i>Component Matrix</i> Faktor <i>Format</i>	128
Tabel 4.21. Nilai <i>Factor Scores</i> Format	128
Tabel 4.22. Nilai MSA Faktor Ease of Use	132
Tabel 4.23. Nilai Communalities Faktor Ease of Use.....	133
Tabel 4.24. Nilai <i>Total Variance Explained</i> Faktor <i>Ease of Use</i>	134
Tabel 4.25. Nilai <i>Component Matrix</i> Faktor <i>Ease of Use</i>	134
Tabel 4.26. Nilai <i>Factor Scores</i> <i>Ease of Use</i>	135
Tabel 4.27. Nilai MSA Faktor Timeliness	139
Tabel 4.28. Nilai Communalities Faktor Timeliness	139
Tabel 4.29. Nilai <i>Total Variance Explained</i> Faktor <i>Timeliness</i>	140
Tabel 4.30. Nilai <i>Component Matrix</i> Faktor <i>Timeliness</i>	141
Tabel 4.31. Nilai <i>Factor Scores</i> <i>Timeliness</i>	141

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Prapenelitian.....	164
Lampiran 2. Angket Kuesioner	169
Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Jawaban Pengujian Instrumen.....	174
Lampiran 4. Rekapitulasi Hasil Jawaban Angket Kepuasan Pengguna.....	175
Lampiran 5. Lembar Pengajuan Judul	179
Lampiran 6. Lembar Verifikasi Usulan Judul Penelitian.....	180
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Judul Skripsi.....	181
Lampiran 8. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	182
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian.....	188
Lampiran 10 Lembar Perbaikan Usulan Proposal	189
Lampiran 11. Lembar Bimbingan Skripsi.....	193
Lampiran 12. Form Perbaikan Skripsi	196
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup.....	197

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistik Untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 3(1), 24-32.
- Albantani, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Masyarakat Untuk Terus Menggunakan Aplikasi Satu Sehat. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(3), 298–311.
- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice)*, 11(3), 258–263.
- Anwar, I. B. F., Pinandito, A., & Nugraha, D. C. A. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Gapura UB. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(3).
- Aprilia, S., Ariati, N., & Faradillah, F. (2022). Analisis Kepuasan Pegawai Dalam Menggunakan Aplikasi ePAU di Kantor SKK Migas Perwakilan Sumbagsel. *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 5(2), 27–35.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Asra, A., Utomo, A. P., Asikin, M., & Pusponegoro, N. H. (2017). *Analisis Multivariabel: Suatu Pengantar*. IN MEDIA.
- Aulya, H. N., Sari, F. E., & Damayanti, Y. E. (2023). Penyimpanan arsip di bagian perencanaan dan keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Malang melalui Mailtrack. *Tepis Wiring J. Pengabdi. Masy*, 2(2).
- Awi, N. N., & Pahlevi, T. (2022). Keefektifan Penerapan Sistem Kearsipan Elektronik (Portal BP Batam) Di Kantor Badan Pengusahaan Batam. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(2), 132–145.
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)(Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.

- Daniati, S. E., Octaria, H., Amarta, M. R., & Aprianto, R. (2022). Evaluasi Penerapan SIMRS Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Di Instalasi Rekam Medis RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2021. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 3(2), 207–212.
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2).
- Darwi, A. R., & Efrizon, E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(1), 25–31.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of *End-User Computing Satisfaction*. *MIS Quarterly*, 12(2), 259. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Endaryono, B. T. (2017). Indikator Pembangunan Pendidikan Untuk Masyarakat Berkelanjutan Dengan Pendidikan Berkarakter Di Indonesia. *Faktor: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(3), 301–306.
- Etta Mamang Sangadji, S. (2013). PERILAKU KONSUMEN Pendekatan praktis disertai Himpunan jurnal penelitian. *Yogyakarta: CV Andi Offset*.
- Fauzi, A. M. N., & Triayudi, A. (2022). Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan menggunakan system usability scale dan pieces framework. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1), 231–239.
- Gaspersz, V. (2001). *Total quality management*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Haryani, R., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus ASN di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 277–292.
- Hermanto, H., & Fatinah, I. (2022). Pengelolaan Aplikasi Web E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 10(2), 60–70.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan aplikasi content management system (CMS) untuk pengembangan bisnis berbasis e-commerce. *Systematics*, 1(2), 81–88.

- Indah, D. R., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 8(2), 89–97.
- Irawan, H. (2008). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. In *Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia*. Elex Media Komputindo.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022a). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36–44.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022b). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36–44.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022c). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36–44.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Jawa, A. W., Amali, L. N., & Olii, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 4(1), 52-64.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kaihatu, T. S., Daengs, D. A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=5YuACwAAQBAJ>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2015). *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1254/KMK.01/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Kementerian Keuangan*. <https://jdih.kemenkeu.go.id>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.01/2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Keuangan*. <https://jdih.kemenkeu.go.id>
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2011). *Systems Analysis and Design*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=5QQRAAAAQBAJ>

- Khumaidi, I. A., & Kusumaningtyas, R. H. (2021). Technology acceptance model perilaku pengguna pada sistem enterprise dompet dhuafa. *Applied Information System and Management (AISM)*, 4(1), 11–16.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Millenium). Erlangga.
- Kotler, P. (2003). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, terj. *Hendra Teguh & Roni A. Rusli*, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid satu. Jakarta. Erlangga.
- Kustina, K. T., Nurhayati, N., Pratiwi, E., Hertati, L., Qodari, A., Nurhayati, A., Jaya, A., Saefullah, A., Marthalia, D., & Munim, A. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Cendikia Mulia Mandiri. <https://books.google.co.id/books?id=JSi3EAAAQBAJ>
- Kusumawardhani, A. D., & Irhandayani, A. (2020). Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) dalam Menggunakan Technology Acceptance Model. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(3), 355–370.
- Kuswanto, A., Ungu, R. B. M., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022). Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 42–49.
- Lattu, A., & Jatmika, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), 39–50.
- Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. Guilford Publications. <https://books.google.co.id/books?id=PRyDDgAAQBAJ>
- Lestari, A. D., Putra, R. A., & Suprayogi, M. (2022). Analisis Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Surat di Sekolah Menengah Atas Negeri 78 Jakarta Barat. *Librarianship in Muslim Societies*, 1(1), 1–16.
- Livari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.
- Lovelock, C., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.
- Lubis, J., & Haidir. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=Nk8CEAAAQBAJ>

- Lupiyudo, R., & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mardiyati, S. (2020). Sistem Pengelolaan Data Surat Masuk Dan Surat Keluar Kelurahan Curug. *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(1), 11–23.
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72.
- Muarief, R., Praptinasari, S., & Nadhifah, A. (2022). Pengelolaan Surat Masuk dengan Menggunakan Aplikasi E-Office Ver. 1.0 PT Pal Indonesia. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 6(2), 41–55.
- Muhson, A. (2005). *Aplikasi komputer*. Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Mulyatiningsih, E. (2015). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Mulyono, T. (2018). Sistem informasi e-office sebagai pendukung program paperless korespondensi perkantoran (studi kasus: bagian administrasi akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *Jurnal Tecnoscienza*, 2(2), 107–122.
- Musa, V. A., Amali, L. N., Tuloli, M. S., Katili, M. R., Hadjaratie, L., & Padiku, I. R. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Blu Di Universitas Negeri Gorontalo Menggunakan Model EUCS. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 4(2), 12-21.
- Narimawati, U. (2008). *Teknik-Teknik Analisis Multivariat untuk Riset Ekonomi*. Graha Ilmu.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22-37.
- Nurdiansyah, Y., Wulandari, E. P. A., & Wulandari, D. A. R. (2020). Analisis faktor kepuasan pengguna layanan website SKCK online menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *INFORMAL: Informatics Journal*, 5(2), 72–76.
- Nurdin, A. (2020). *Pengelolaan Surat Elektronik dalam Administrasi Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Nurhalizah, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Pada Kantor Camat Medan Amplas Menggunakan Metode End User Computing Statisfaction (EUCS). *ADA Journal of Information System Research*, 1(1), 36-44.

- Pondaag, A. L., Katili, M. R., & Zakaria, A. (2023). Evaluasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Universitas Gorontalo. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 3(2), 1–10.
- Prabandaru, A. (2019). *Pengujian Kepuasan Sistem Informasi menggunakan End User Computing Satisfaction Studi Kasus: Industrial Property Administration System (IPAS) Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Pratama, L. P., Pratama, D., & Teguh, R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Absen di Institusi XYZ Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 63-74.
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Pressman, R. S. (2005). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. McGraw-Hill. <https://books.google.co.id/books?id=bL7QZHtWvaUC>
- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 57-66.
- Purwandani, I. (2018). Analisa tingkat kepuasan pengguna elearning menggunakan eucs dan model delone and mclean. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 4(2), 99–106.
- Purwanto, D. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: Erlangga
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19–26.
- Rachmad, Y. E., Tampubolon, L. P. D., Purbaratri, W., Sudipa, I. G. I., Ariana, A. A. G. B., & Faried, M. I. (2023). *Rekayasa Perangkat Lunak*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=JSeuEAAAQBAJ>
- Rahayu, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Graha Ilmu.
- Rahman, B., Susetyo, B., & Primasari, D. (2019). Analisis kinerja pelayanan surat-menyerut berbasis web di pgri kabupaten bogor. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 3(1), 1–11.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta.

- Raihan. (2019). *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta.
- Ramadhayanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizal, Y. (2003). *Komponen-Komponen Dasar Korespondensi*. Jakarta: Aneka.
- Romney, M., Steinbart, P., Mula, J., McNamara, R., & Tonkin, T. (2012). *Accounting Information Systems Australasian Edition*. Pearson Higher Education AU.
- Rusdiana, A., & Zaqiyah, Q. Y. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung. <https://books.google.co.id/books?id=ToBaEAAAQBAJ>
- Santoso, I. (2009). *Interaksi Manusia dan Komputer Edisi 2*. Penerbit Andi.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019a). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58–66.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019b). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58–66.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. (2015). Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8.
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154-162.
- Sari, & Kurniawan. (2022). *Digitalisasi Administrasi dan Efisiensi Organisasi*. Malang: UB Press.
- Sari, S. Y. (2023). *Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kantor Walikota Palembang* (Doctoral dissertation, Universitas Bina Darma).
- Sarifudin, M. N., & Muttakin, F. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga dengan Metode End User Computing Satisfaction. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri* (pp. 196-205).

- Satria, D., & Efitra, E. (2023). *Pengantar Teknik Komputer: Konsep dan Prinsip Dasar*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sawitri, A. E., & Irhandayaningsih, A. (2019). Analisis penggunaan aplikasi tata surat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada dinas kesehatan provinsi jawa tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 411–420.
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2), 64–68.
- Shalahuddin, M., & Rosa, A. S. (2013). Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek. *Bandung: Informatika*.
- Sihotang, J. S. (2020). Pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi keuangan tingkat Instansi (Sakti). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 11(1), 1–9.
- Siregar, S. (2011). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. PT Raja Grafindo.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Srinadi, I. G. A. M., & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 3(3).
- Subaweh, I., Setyawati, D. M., Barus, J., & Supadmini, S. (2024). *Information Technology Auditing*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis *End-User Computing Satisfaction* (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *SISTEMASI*, 9(1), 143–154.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*, 1–11.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2023). Analisis Sistem Manajemen Surat Terkomputerisasi untuk Meningkatkan Kinerja Administrasi. *Manajemen Pendidikan*, 18(2), 208–217.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. CAPS.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). Metode penelitian komunikasi dengan pendekatan kuantitatif. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.

- Suryadi, E., Darmawan. Deni, & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Susmiyati, S., & Kadi, T. (2023). *Layanan Perpustakaan; Upaya meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi di era Digital*. Raja Grafindo Persada.
- Sutarman, B. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tajrina, A. D., & Ariani, N. D. (2023). Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Guna Menunjang Efektivitas Kerja Pada Sub Bagian Urusan Tata Usaha Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung. *JHMSS (Journal of Hospital Management Services Students)*, 1(1), 27–41.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Vironica, A. (2013). Rancang Bangun Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Nawangan. *Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 5(4).
- Wahyono, T., & Sugiarto, A. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wicaksono, J. S., Aknuranda, I., & Purnomo, W. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Korespondensi berbasis Web dengan Metode Rational Unified Process pada Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(11), 5104–5112.
- Wiratmanto, S. (2014). Analisis Faktor dan Penerapannya dalam Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penjualan Media Pembelajaran. *Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176–188.
- Yusuf, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.
- Zafitri, Z., & Putra, A. (2023). Analisis Pengaruh User Satisfaction Terhadap Niat Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Pemerintahan Kota Palembang: Analysis of the Influence of User Satisfaction on Intention to Use Integrated Dynamic Archival Information

Systems in Palembang City Government. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5).

Zein, H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis Untuk Integrasi dan Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.
<https://books.google.co.id/books?id=sdb-EAAAQBAJ>