

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2019). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>
- Agus Pramono, Prihatin Tiyanto, & Gita Sugiyarti . (2023). Improving The Quality Of Public Services Through Work Capabilities And Implementation Of E-Government With Innovative Behavior As Mediation. *International Conference on Digital Advance Tourism, Management and Technology*, 1(2), 526–537. <https://doi.org/10.56910/ictmt.v1i2.114>
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
- Alvani, Y., & Yuliharsi. (2024). *Pengaruh Budaya Organisasi , Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi ( Studi Kasus Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Pasaman )*. 8, 254–273.
- Ami Jayanti, G., & Nazwirman, N. (2020). Model Kinerja Pegawai: Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan kerja variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 157–173. <https://doi.org/10.30596/jimb.v21i2.4582>
- Anggi, M. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 226–237. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3772> homepage:
- Anggunita, F., B, S., & Ilham, A. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Penerapan Electronic Government Di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 178–183. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.294>
- Angraeni, L. K. A. M. M. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP). *Jurnal Matua*, 5(1), 29–44.
- Arifin, Z., & Santoso, B. (2021). Pengaruh Layanan Pegawai terhadap Kepuasan Kerja melalui Transformasi Digital. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 105–115.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. (No Title)*.

- Baron, R. M. (1986). The moderator-mediator distinction in social psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 237.
- BKPSDM. (2022). *PPID J-silakon*. <https://ppid.jemberkab.go.id/berita-ppid/detail/launching-aplikasi-j-silakon-dan-penyserahan-sk-cpns-formasi-ta-2021>
- Dethan, S. C. H., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2023). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(4), 675–687. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Fitriani, D., E. H. J. Foeh, J., & Manafe, H. A. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 3(2), 981–994. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1190>
- Frinaldi, A., Saputra, B., Embi, M. A., Habibie, D. K., & Hashanah, F. (2023). Mediation effect of job satisfaction: Work motivation and e-government on service quality in the government of aceh singkil, Indonesia. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 9(3), 317–337. <https://doi.org/10.20899/jpna.9.3.317-337>
- Ghozali, I. (2008). *Model persamaan struktural: Konsep dan aplikasi dengan program AMOS 16.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) (IV)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting electronic government success: An integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions* (Vol. 31). Springer.
- Gunarto, M., & Helpina, H. (2023). Analisis Kualitas Layanan Dan Kinerja Organisasi Badan Kepegawaian Negara: Kajian Sistem Aplikasi Docudigital. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 21(1), 98–115. <https://doi.org/10.32524/jkb.v21i1.814>
- Hair, J. . F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Practical Assessment, Research and Evaluation* (Vol. 21, Issue 1).
- Hartawan, A., Mafra, N. U., & Heryati, H. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Kemampuan Terhadap Komitmen Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(2), 146–155. <https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i2.7376>

- Hsu, M.-H., & Chiu, I.-S. (2004). *Developing an e-commerce satisfaction scale. Electronic Commerce Research and Applications* (pp. 203–218).
- Hygia Altonie, Lelo Sintani, Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- Inpres No 3 Tahun 2003, 2004 Sekretariat Negara 352 (2004). <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). E-government: konsep, esensi dan studi kasus. *Universitas Mulawarman Repository "REPO-MAN"*.
- Junaidi, J. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(4), 411–426. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i4.720>
- Kadek, N., Dwiyantri, A., Heryanda, K. K., Putu, G., & Jana, A. (2019). *KINERJA KARYAWAN*. 5(2), 121–130.
- Kawalo, L. G. B. (2022). *Manajemen & kewirausahaan*. 3(1), 39–50.
- Kementerian PANRB. (2023). Pedoman Menteri PANRB tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Ministerial Regulation of E-Government Monitoring and Evaluation Procedures). *JDIH Kemenpan PRANRB*, 1–210.
- Kusmanto., H., Achmad, F., & Mulyono, L. E. H. (2022). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Budaya Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 411–421.
- Mansyur, A., Edris, M., & Indaryani, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening; (Studi Kasus pada Perangkat Desa di Kecamatan Nalumsari Kabupaten Jepara). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(3), 201–215. <https://doi.org/10.55927/ministal.v1i3.1147>
- Mukmin, S., & Prasetyo, I. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 4(2), 123–136. <https://doi.org/10.37504/jmb.v4i2.297>
- Nasution, A. S., & Edward, E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Di Pt.Sucofindo (Persero) Cabang Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(04), 860–870. <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i04.16171>

- Novitasari, D., Asbari, M., & Sasono, I. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 117–130.
- Nursaid. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Implementasi) (I)*. Penerbit Yayasan Barcode.
- Nursaid, A., A., & N, Q. (2023). *Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Industri Perbankan*. CV. Diva Pustaka.
- Oxford University Press. (n.d.). *Oxford Learner's Dictionary*. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/satisfaction?q=satisfaction>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Prasetyo, E. J., Ratnasari, S. L., & Hakim, L. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasional, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 186–201. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i2.2531>
- Rachmawati, R., Anjani, D. F., Rohmah, A. A., Nurwidiani, T., & Almasari, H. (2022). Electronically-based governance system for public services: implementation in the Special Region of Yogyakarta, Indonesia. *Human Geographies*, 16(1), 71–86. <https://doi.org/10.5719/hgeo.2022.161.5>
- Robbins, S. P. (2005). *Organizational Behavior (11th ed)* (11th ed). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Rosiawati, I., & Purwanto, A. (2023). *Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai sebagai Pendukung Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna*. 9(2), 116–128.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019a). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019b). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>

- Rusmini, R., Alamsah Delarnoor, N., Yani Yuningsih, N., & Indrowati Sagita, N. (2024). E-Government and Public Services in Indonesia: Prospects and Challenges. *KnE Social Sciences*, 2024, 320–326. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15507>
- Sarwito, S., Sanosra, A., & Thamrin, M. (2022). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan Kepercayaan sebagai Intervening (Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso). *JSMBI: Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 117–130. [http://repository.unmuhjember.ac.id/15765/10/J\\_ARTIKEL.pdf](http://repository.unmuhjember.ac.id/15765/10/J_ARTIKEL.pdf)
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. (2006). Metodologi penelitian untuk bisnis edisi 4. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 : untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis / Penulis, Prof. Mahfud Sholihin, Ph.D., Dr. Dwi Ratmono ; Editor, Clara Mitak. Yogyakarta : Andi.*
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Syahrudin, S., Ramly, A. T., & Ardiasih, L. S. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pertanian Kota Bima. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(3), 484–496. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i3.501>
- Tjiptono, & Chandra. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). ANDI.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Toreh, F. A., Sendow, G., & Trang, I. (2022). Pengaruh Kompetensi Kerja, Pengembangan Karir Dan Penempatan Terhadap Kepuasan Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulut. *Emba*, 10(1), 1305–1314.
- Triguno, S. G. (2011). Culture Work Organization Government. In *Culture Work Organization Government*.

- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wabang, S. S., & Batilmurik, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Politeknik Negeri Kupang. *Journal of Practical Management Studies*, 1(1), 32–37. <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.5>
- Wahyudi, B. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). *Cetakan Ketiga*. Bandung: Sulita.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

