

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang Undangan

Undang -Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

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

Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SiKesal) Kota Jambi

Buku

Bungin, Burhan. 2017. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.

Creswell, John W. 2014. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. 1st ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kartono, Kartini. 2018. Pengantar Metodologi Riset Sosial. Bandung: Mandar Maju.

Maulana, Rio Yusri. 2024. Tata Kelola Kolaboratif Dan Transformasi Pemerintahan Digital. Surabaya: Pustaka Aksara.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3rd Edition. California: SAGE Publications.

Moleong, Lexy J. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

M.T, Haning. 2020. “Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik”. Makasar:
UPT Unhas Press.

Siyoto, Sandu. dan Sodik, Muhammad Ali. 2015. Dasar Metodologi Penelitian.
Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:
Alfabeta.

Wicaksono, Soetam Rizky. 2022. Teori Dasar Technology Acceptance Model.
Malang: CV.Seribu Bintang

Karya Ilmiah

Amalia. 2020. “Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Masyarakat
Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Online
(Sikesal) Kota Jambi.” Jurnal Khazanah Intelektual Volume 4 Nomor 1.
<https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.62>

Azkiya, Siti Rahmatul . Labibah. “Analisis Penerimaan Aplikasi iKalsel
Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM).” Jurnal
Perpustakaan Vol. 14 No. 1.

Dillon, Andrew. 1996. “User Acceptance of Information Technology: Theories and
Models.” Annual Review Of Information Science and Technology 31.
<https://www.researchgate.net/publication/277983543>.

Hanafi Ahmad, Zakly. 2022. “Pelaksanaan E-Government Pada Aplikasi Sistem
Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) Di Kota Jambi Tahun 2018-

- 2019.” Indonesian Governance Journal Kajian Politik-Pemerintahan 05.
<https://doi.org/10.24905/igj.v5i1.1875>.
- Heeks, Richard. 2001. Understanding e-Governance for Development. i-Government Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK
- Mahmudah, D. 2018. Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, 22(2), 123.
<https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220203>
- Pramudio, Enggar. 2020. “Analisis Perilaku Penerimaan Aplikasi SIKESAL Pada Masyarakat Kota Jambi.” Skripsi thesis, Universitas Dinamika Bangsa.
- Vayed, et. al. 2023. “*The Satisfaction Level Analysis of the SIKOJA Application’s Users in Jambi City during the COVID-19 Pandemic*” ILKOM Jurnal Ilmiah Vol. 15, No.1. <http://dx.doi.org/10.33096/ilkom.v15i1.1284.144-152>
- Wirawan, Vani. 2020. “Penerapan E-Government Dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Di Indonesia.” Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan 1 (1). <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>.

Situs Web

CR01. 2022. “638 Pengaduan Masuk Aplikasi Sikesal, Abu Bakar: Sekarang Banyak
Lapor Ke 112.” JambiPrima.Com. 2022.

[https://jambiprima.com/read/2022/03/17/14532/638-pengaduan-masuk-aplikasi-sikesal-abu-bakar-sekarang-banyak-lapor-ke-112g.](https://jambiprima.com/read/2022/03/17/14532/638-pengaduan-masuk-aplikasi-sikesal-abu-bakar-sekarang-banyak-lapor-ke-112g)