
Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan SPP-IRT di Dinas Kesehatan Kota Semarang Tahun 2025

Fortunata Grista Dali¹, Sri Sumarni¹, Maryani Setyowati¹

¹Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro, Jl. Imam Bonjol No. 207, Pendrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50131

Received :
Accepted :
Available online by :

Background: Amid increasingly intense market competition, UMKM play an important role in the economy and are required to meet product quality standards, one of which is obtaining the Home Industry Food Production Certificate (SPP-IRT). **Objective:** This study is aimed at evaluating user satisfaction with the SPP-IRT at the Dinas Kesehatan Kota Semarang. **Method:** This study used the EUCS method to analyze user satisfaction with the SPP-IRT service at the Semarang City Health Office. The sample consisted of 27 purposively selected respondents aged ≥ 18 who had previously managed SPP-IRT. Data were analyzed descriptively using mean scores and percentages to show satisfaction levels for each EUCS aspect. **Conclusion:** Most SPP-IRT users at the Semarang City Health Office are women aged ≥ 51 , many applying for the first time with staff assistance. Overall satisfaction ranges from satisfied to very satisfied, with services performing well in information accuracy, document consistency, procedural ease, and timely delivery areas that should be maintained to optimize user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, SPP-IRT, EUCS Method

PENDAHULUAN

Dinas Kesehatan Kota Semarang (DKK Semarang) merupakan perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam merumuskan, melaksanakan, serta mengawasi kebijakan dan program kesehatan di wilayah Kota Semarang. Instansi ini menjalin koordinasi dan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti rumah sakit, puskesmas, dan organisasi kemasyarakatan, guna menjamin pemerataan akses layanan kesehatan serta memastikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berperan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang bermutu seperti pengendalian dan pencegahan penyakit, kegiatan promosi kesehatan, pengawasan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, hingga sertifikasi pangan (1).

Di tengah era globalisasi dan persaingan pasar yang semakin kompetitif, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan strategis dalam mendorong pertumbuhan perekonomian. Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga, peningkatan mutu serta daya saing produk UMKM memerlukan penerapan sejumlah standar dan sertifikasi yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha. Salah satu bentuk sertifikasi yang harus dimiliki adalah Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga atau SPP-IRT (2).

SPP-IRT merupakan persyaratan penting yang berfungsi sebagai jaminan bahwa produk pangan olahan yang dihasilkan oleh industri rumah tangga telah memenuhi standar keamanan dan mutu pangan yang ditetapkan, serta memiliki legalitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan. Selain itu, tujuan diterbitkannya SPP-IRT agar dapat meningkatkan pengetahuan produsen mengenai proses pengolahan pangan serta regulasi yang berkaitan dengan keamanan pangan, menumbuhkan kesadaran dan mendorong motivasi produsen beserta tenaga kerja akan pentingnya penerapan praktik pengolahan pangan yang baik serta tanggung jawab terhadap perlindungan keselamatan konsumen, serta meningkatkan daya saing produk sekaligus memperkuat kepercayaan konsumen terhadap jaminan keamanan pangan (3).

Proses pengurusan SPP-IRT kerap dinilai memerlukan prosedur yang panjang dan harus memiliki pemahaman yang memadai terhadap berbagai persyaratan yang harus dipenuhi. Dalam kondisi tersebut, keberadaan program pendampingan menjadi sangat penting. Program pendampingan berperan dalam membantu pelaku UMKM memahami tahapan pengajuan SPP-IRT, memberikan bimbingan teknis yang diperlukan, serta mendukung pengembangan pelaku (4). Untuk menilai efektivitas pelaksanaan program pendampingan tersebut, diperlukan suatu evaluasi guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu metode untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi yang umum digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna suatu aplikasi dengan membandingkan antara harapan pengguna dan performa sistem informasi yang digunakan. Model EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Dalam model EUCS, terdapat lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem informasi, yaitu isi informasi (content), ketepatan atau akurasi (accuracy), tampilan atau format (format), kemudahan penggunaan (ease of use), serta ketepatan waktu penyajian informasi (timeliness) (5).

Dalam EUCS, variabel content menilai kualitas isi informasi berdasarkan kejelasan, keseragaman, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna. Variabel accuracy mengukur ketepatan serta keandalan informasi yang dihasilkan sistem, dan variabel format menilai tampilan sistem, meliputi kejelasan antarmuka, keserasian warna, dan tata letak menu. Selain itu, variabel ease of use mengukur kemudahan penggunaan sistem, seperti navigasi, kejelasan menu, dan panduan penggunaan sedangkan variabel timeliness menilai kecepatan akses, ketepatan waktu penyajian, serta ketersediaan informasi terkini (5).

Sebuah studi terkait pelaksanaan SPP-IRT di Kabupaten Tuban menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penerbitan sertifikat bagi industri rumah tangga pangan masih belum berjalan secara maksimal yang dapat disebabkan karena meliputi keterbatasan informasi, kemudahan penggunaan, atau pendampingan dari petugas (6). Penelitian lain di Kabupaten Kotadi Jawa Barat menunjukkan bahwa pelayanan SPP-IRT telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat pemenuhan kriteria utama sebesar 96,47% dan kriteria tambahan sebesar 94,12%. Sebanyak 14 Dinas Kesehatan (82,35%) dikategorikan telah sesuai dengan ketentuan, sementara 3 Dinas Kesehatan lainnya (17,65%) masih tergolong kurang sesuai karena pelaksanaan verifikasi daring melalui aplikasi SPP-IRT belum dilakukan secara optimal (7). Belum terdapat publikasi terkait evaluasi kepuasan pengguna pada pelayanan SPP-IRT di Dinas Kesehatan Kota Semarang, maka penting untuk dilakukan penelitian.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna pelayanan SPP-IRT di Dinas Kesehatan Kota Semarang. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 27 responden yang diambil dengan purposive sampling dengan inklusi pernah mengurus SPP-IRT dan berusia ≥ 18 tahun. Variabel pada penelitian ini adalah demografi responden, jenis dan lama usaha, jenis pengurusan, serta kepuasan terhadap layanan SPP-IRT. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif melalui

perhitungan nilai rata-rata dan persentase jawaban responden, sehingga dapat menunjukkan tentang tingkat kepuasan pengguna layanan SPP-IRT pada setiap aspek yang diukur dalam metode EUCS. Interpretasi skor kepuasan dengan interval 0,8 yang digambarkan pada tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Skor Kepuasan

Rentang Skor	Interpretasi
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
3,41 – 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

Interpretasi skor kepuasan dalam penelitian ini didasarkan pada metode interval kelas Skala Likert lima poin. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi responden dengan rentang skor terendah 1 dan skor tertinggi 5. Penentuan interval kelas dilakukan dengan menghitung selisih antara skor tertinggi dan skor terendah kemudian dibagi dengan jumlah kategori penilaian, sehingga diperoleh interval sebesar 0,80. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai rata-rata skor kepuasan diklasifikasikan ke dalam lima kategori yang dijelaskan pada tabel 1. Penilaian kepuasan pengguna terhadap dimensi EUCS didasarkan pada hasil pengolahan data kuesioner yang menggunakan Skala Likert lima poin tersebut. Skor masing-masing indikator diperoleh melalui perhitungan perkalian antara frekuensi jawaban responden dengan skor skala ($f \times s$), kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Selanjutnya, nilai rata-rata (mean) dihitung untuk setiap indikator dan secara keseluruhan guna mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap dimensi EUCS.

RESULT

Tabel 2. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frequency (n=27)	Percentage (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	7	25,9
	Perempuan	20	74,1
Usia	< 51 tahun	12	44,4
	≥ 51 tahun	15	55,6
Jenis Usaha Pangan	Hasil olahan biji-bijian dan umbi	10	37,0
	Kopi dan teh kering	2	7,4
	Tepung dan hasil olahannya	9	33,3
	Minuman serbuk dan botanikal	6	22,2
	Bumbu	3	11,1
	Minyak	1	3,7
	Hasil olahan unggas dan telur	2	7,4
Lama Usaha Berjalan	< 1 tahun	11	40,7
	2-4 tahun	5	18,5
	> 5 tahun	11	40,7
Jenis Pengurusan SPP-IRT	Perpanjangan	8	29,6
	Pengajuan baru	17	63,0
	Pengajuan baru dan perpanjangan	2	7,4
Frekuensi Mengurus SPP-IRT	Pertama kali mengurus	15	55,6
	2-3 kali mengurus	8	29,6
	> 3 kali mengurus	4	14,8
Jalur Pelayanan	Online mandiri	1	3,7
	Datang langsung	18	66,7
	Kombinasi (online dan datang langsung)	8	29,6

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 26,9% responden berjenis kelamin laki-laki dan 55,6% berusia ≥ 51 tahun. Jenis usaha pangan yang dimiliki oleh pengguna paling banyak adalah olahan biji-bijian dan umbi, yaitu sebesar 37% dari total responden. Sedangkan yang paling sedikit berupa usaha pangan jenis minyak, yaitu hanya 3,7%. Lama usaha pengguna SPP-IRT sebagian besar < 1 tahun dan > 5 tahun, masing-masing memiliki persentase yang sama, yaitu 40,7%. Terdapat 63% responden yang mengajukan SPP-IRT baru serta 55,6% responden menyatakan bahwa baru pertama kali mengurus SPP-IRT. Adapun jalur pelayanan yang paling sering digunakan oleh 66,7% responden adalah datang langsung dengan pendampingan petugas.

Kepuasan Pengguna terhadap Content

Tabel 3. Kepuasan Pengguna terhadap Content

Content	Skor (s)	Frekuensi (f)					Mean
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
C1	$f \times s$	35	64	9	2	0	4,07
C2	$f \times s$	55	36	18	2	0	4,11
C3	$f \times s$	45	84	9	6	1	4,11
Total Mean							4,09
Interpretasi							Puas

Penilaian responden terhadap aspek Content secara umum berada pada kategori puas yang ditunjukkan oleh nilai mean total sebesar 4,09. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek Content memiliki kualitas yang baik dan dapat diterima dengan sangat positif oleh responden, sehingga layak dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut. Namun, terdapat 3,7% responden yang menyatakan sangat tidak setuju tentang informasi yang diberikan terkait proses pengurusan SPP-IRT sudah lengkap.

Isi informasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Informasi yang dirancang secara sederhana, mudah dipahami, transparan, serta diterapkan secara konsisten dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan (8). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan SPP-IRT di DKK Kota Semarang. Faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna tersebut antara lain adalah kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi serta minimnya permasalahan dalam pemenuhan kebutuhan pengguna. Hal tersebut berarti bahwa sistem informasi SPP-IRT di DKK Kota Semarang menyajikan konten atau isi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan cenderung mampu memberikan tingkat kepuasan tinggi bagi para penggunanya (9).

Kepuasan Pengguna terhadap Accuracy

Tabel 4. Kepuasan Pengguna terhadap Accuracy

Content	Skor (s)	Frekuensi (f)					Mean
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
A1	$f \times s$	11	13	1	2	0	4,22
A2	$f \times s$	65	56	0	0	0	4,48
Total							4,35
Interpretasi							Sangat Puas

Pada indikator Accuracy, diperoleh nilai mean total sebesar 4,35 yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas. Masih terdapat 3,7% responden yang menyatakan tidak setuju bahwa informasi yang disampaikan petugas mengenai SPP-IRT akurat dan tidak membingungkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek akurasi dinilai sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna.

Akurasi atau ketepatan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, karena berkaitan dengan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan ketentuan, kebutuhan, serta harapan masyarakat (10). Pelayanan yang akurat dinilai dengan penyampaian informasi yang mudah dipahami, dapat dipercaya dan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, akurasi pelayanan juga berperan dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Tingkat efisiensi yang optimal dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi yang memungkinkan layanan kesehatan diakses secara online, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat dan tepat (11).

Kepuasan Pengguna terhadap Format

Tabel 5. Kepuasan Pengguna terhadap Format

Content	Skor (s)	Frekuensi (f)					Mean
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
F1	$f \times s$	50	44	15	2	0	4,11
F2	$f \times s$	40	60	12	0	0	4,15
F3	$f \times s$	30	64	12	2	0	4,00
Total							4,08
Interpretasi							Puas

Kepuasan pengguna terhadap indikator Format diperoleh nilai mean total sebesar 4,08 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas. Terdapat 3,7% responden menyatakan tidak setuju pada pernyataan format formulir dan dokumen SPP-IRT mudah dibaca dan dipahami; serta pada format dan tata penyajian informasi pelayanan SPP-IRT konsisten (tidak berubah-ubah).

Aspek format digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan estetika antarmuka sistem, termasuk format laporan maupun informasi yang dihasilkan. Tampilan yang jelas, terstruktur, dan mudah digunakan dapat membantu pengguna menjalankan tugas secara lebih efektif, sehingga secara tidak langsung (12). Format formulir dan dokumen SPP-IRT yang mudah dibaca dan dipahami akan membantu masyarakat mengisi berkas dengan benar serta mengurangi kesalahan administrasi. Selain itu, konsistensi format dan tata penyajian informasi pelayanan SPP-IRT yang tidak berubah-ubah sangat penting untuk menjaga kepastian layanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta menciptakan proses pelayanan yang lebih tertib, efisien, dan profesional.

Kepuasan Pengguna terhadap Easy to Use

Tabel 6. Kepuasan Pengguna terhadap Easy to Use

Content	Skor (s)	Frekuensi (f)					Mean
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
E1	$f \times s$	45	48	15	2	0	4,07
E2	$f \times s$	35	60	6	6	0	3,96
Total							4,01
Interpretasi							Puas

Kepuasan pengguna terhadap Easy to Use diperoleh nilai mean total sebesar 4,01 yang berarti bahwa tingkat kemudahan penggunaan pelayanan EPP-IRT berada pada kategori puas. Namun, terdapat 3,7 responden yang menyatakan tidak setuju bahwa prosedur pengurusan SPP-IRT mudah diikuti. Secara keseluruhan, sistem telah dianggap cukup mudah digunakan dan mampu mendukung kebutuhan pengguna secara efektif.

Pengguna layanan SPP-IRT merasakan kemudahan untuk mengikuti prosedur dan tidak mengalami kesulitan dalam pembuatan SPP-IRT. Kemudahan prosedur merujuk pada sejauh mana langkah-langkah dalam suatu layanan dirancang agar mudah dipahami dan dijalankan oleh pengguna. Dalam pelayanan publik, prosedur yang mudah digunakan mencakup alur, instruksi yang jelas, serta persyaratan yang tidak membuat pemohon bingung atau merasa terbebani. Sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pemohon, dapat memberikan rasa nyaman, kepastian, dan kepercayaan bagi pemohon (13). Hal tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pemohon terhadap kualitas pelayanan SPP-IRT yang diberikan.

Kepuasan Pengguna terhadap Timeliness

Tabel 7. Kepuasan Pengguna terhadap Timeliness

		Frekuensi (f)					Mean
		SS	S	CS	TS	STS	
Content	Skor (s)	5	4	3	2	1	
T1	$f \times s$	30	56	18	2	0	3,93
T2	$f \times s$	35	68	9	0	0	4,15
Total							4,04
Interpretasi							Puas

Kepuasan pengguna terhadap Timeliness memperoleh nilai mean total sebesar 4,04 yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu layanan berada pada kategori puas. Pada pernyataan bahwa responden memperoleh informasi pelayanan SPP-IRT tepat pada waktu yang dibutuhkan, 22,2% reaponden merasa cukup puas terhadap hal tersebut. Secara keseluruhan, aspek timeliness dinilai mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan cukup optimal.

Ketepatan waktu (*timeliness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas apabila informasi disampaikan secara tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem yang didukung oleh ketepatan waktu dalam penyajian informasi menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan (14). Sebagian besar pengguna pelayanan SPP-IRT juga merasa diberikan informasi yang terbaru serta sesuai kondisi terkini, sehingga pengguna tidak mengalami keterlambatan atau kehilangan informasi penting yang disampaikan oleh petugas pelayanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan SPP-IRT di DKK Kota Semarang adalah perempuan, berusia ≥ 51 tahun, dan sebagian besar mengajukan SPP-IRT untuk pertama kali melalui jalur pelayanan langsung dengan pendampingan petugas. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan SPP-IRT berada pada kategori puas hingga sangat puas. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SPP-IRT telah berjalan dengan baik, mampu memenuhi kebutuhan pengguna, serta memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Kualitas pelayanan yang telah baik, khususnya pada aspek akurasi informasi, peningkatan pada konsistensi format dokumen, kemudahan prosedur, dan ketepatan waktu penyampaian informasi guna mengoptimalkan kepuasan seluruh pengguna layanan perlu dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

1. PPID Kota Semarang. Daftar Dinas/Badan, Kecamatan, dan Kelurahan di Kota Semarang [Internet]. 2025. Available from: https://ppid.semarangkota.go.id/profil-kota-semarang/daftar-dinas-badan-kecamatan-dan-kelurahan-di-kota-semarang/#toc_Dinas_Kesehatan
2. Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga. [Internet]. 2018. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/219837/peraturan-bpom-no-22-tahun-2018>
3. Dinas Kesehatan Kota Semarang. Pelayanan Laik Sehat Makanan [Internet]. Available from: <https://dinkes.semarangkota.go.id/content/menu/22>
4. Wulandari I, Isnaosa DM, Arsyika BAT, Pamungkas MR, Mustofa NH. Program pendampingan pembuatan SPP-IRT bagi para pelaku UMKM guna meningkatkan market pemasaran produk di Desa Gogodalem Kabupaten Semarang. *Tintamas: Jurnal Pengabdian Indonesia Emas*. 2024 Aug 30;1(2):164–74.
5. Doll WJ, Torkzadeh G. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*. 1988 Jun 1;12(2):259–74.
6. Silvana AD, Mindiharto S. Evaluasi SOP dan Penerbitan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) di Kabupaten Tuban. *Journal of Public Health Science Research*. 2022 Aug 18;2(1):22.
7. Dewi RAK, Tio YT, Nuraida L, Rahayu WP. Implementasi Kebijakan SPP-IRT oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Mutu Pangan : Indonesian Journal of Food Quality*. 2025 Oct 3;12(2):198–205.
8. Widodo GT, Handayani YI, Rachmawati L. Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Antar dan Ambil Barang Bukti di Kejaksaan Negeri Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (DINAMIKA)*. 2025;5(2):254–62.
9. Theresia Gobel U, Rifai Katili M, Polin M. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. Vol. 2. 2022.
10. Toding L, Mahsyar A, Nursalim. Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. 2024 Jun 14;12(1).
11. Kesehatan P, Dinas D, Gorontalo KK, Hasan D, Jusuf H, Hadju V, et al. Analisis Penggunaan Aplikasi SPP-IRT Dalam Meningkatkan Kualitas. *Jurnal Kolaboratif Sains* [Internet]. 2025;8(7):4271–6. Available from: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>
12. Saputri NAO, Alvin A. 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*. 2020 Mar 11;2(1):154–62.
13. Tiansah A. Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)* [Internet]. 4(1):2024. Available from: <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i1>
14. Dwi Pratiwi DM, Sanglise M, Baisa LY. Evaluation of User Satisfaction on the Indonesian National Police Recruitment Website Using the EUCS Method. *Journal of Applied Informatics and Computing*. 2025 Aug 9;9(4):1917–23.