

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM METODE
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP
PENGUNAAN SIPEDULI.COM PADA DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana



Oleh

Regina Putri Cahyani

09031482326019

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sipeduli.com Menggunakan
Technology Acceptance Model (TAM) Pada Dinas Lingkungan
Hidup Kota Palembang**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi Profesional

Oleh:

REGINA PUTRI CAHYANI

09031482326019

Pembimbing 1 : Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197704082009121001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 09031482326019
Nama : Regina Putri Cahyani
Prodi/Jurusan : Sistem Informasi
Judul Proposal : Analisis Pengaruh Variabel-Variabel Dalam Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan Sipeduli.com Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

Hasil Pengecekan Turnitin : 7%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 21 Juli 2025

Regina Putri Cahyani
09031482326019

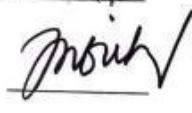
HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DI UJI

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 11 Juli 2025

Nama : Regina Putri Cahyani
NIM : 09031482326019
Judul : Analisis Pengaruh Variabel-Variabel Dalam Metode
Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap
Penggunaan Sipeduli.com Pada Dinas Lingkungan
Hidup Kota Palembang

Komisi Penguji:

1. Ketua : Ahmad Rifai, S.T., M.T. 
2. Pembimbing I : Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom. 
3. Anggota Penguji : Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T. 

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”
(Ridwan Kamil)

Kupersembahkan kepada :

- ❖ *Orang tua yang selalu memberi segalanya*
- ❖ *Saudaraku yang selalu memberi motivasi*
- ❖ *Teman-temanku seangkatan*
- ❖ *Dosen Pembimbingku*
- ❖ *Almamaterku*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN SIPEDULI.COM PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALEMBANG”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Jenjang Sarjana/Strata I Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Peneliti menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan waktu dan kesehatan serta kelancaran untuk menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Apriansyah Putra, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Segenap dosen dan jajaran staff Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Teruntuk orang tuaku mama tersayang (Wahyuni), yang selalu memberikan dukungan do'a, cinta kasih, kesabaran dan pengorbanan dalam mengupayakan apapun yang terbaik untukku, terima kasih atas kasih sayang yang tulusnya memberikan semangat sehingga berhasil

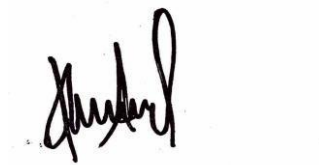
dalam menyelesaikan studi sampai sarjana.

7. Keluarga persepupuan (kembar dan aluns) terima kasih atas supportnya dan terima kasih atas bantuannya disaat saya membutuhkan baik susah maupun senang)
8. Ketiga saudaraku (kak angga, kak dwi, kak heru) terima kasih atas doa, nasihat, dan dukungannya.
9. Myfavorite Person Rana Idriansyah terima kasih atas doa dan support system yang terbaik.
10. Teman-teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan support selama ini.
11. Serta, semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, memberikan do'a, semangat dan motivasi kepada peneliti.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Palembang, 22 Juli 2025

Peneliti,



Regina Putri Cahyani
NIM. 09031482326019

ANALISIS PENGARUH VARIABEL-VARIABEL DALAM METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN SIPEDULI.COM PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA PALEMBANG

Oleh

Regina Putri Cahyani 09031482326019

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: 09031482326019@student.unsri.ac.id

ABSTRAK

Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SiPeduli) ialah aplikasi pengaduan yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang untuk menerima pengaduan masyarakat terkait permasalahan lingkungan Kota Palembang, mulai dari kebersihan lingkungan, sampah liar, limbah B3, pencemaran lingkungan dan retribusi. Pengaduan dari masyarakat tersebut akan segera ditindaklanjuti dan diproses sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku. Dalam praktik dilapangan, layanan SiPeduli ini belum digunakan secara luas oleh masyarakat. Peneliti menduga kurangnya promosi dan sosialisasi terhadap layanan SiPeduli kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini. Padahal dari wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa warga masyarakat, terdapat antusias dan apresiasi dalam menggunakan layanan ini, sehingga dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian dan penerimaan masyarakat terhadap layanan SiPeduli, sekaligus untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat serta partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan SiPeduli.com. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai metode analisis yang menggunakan beberapa parameter penilaian, yakni: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use* dan yang akan mempengaruhi *Actual Use of System*.

Kata Kunci: Analisis, Penerimaan Pengguna, Lingkungan Hidup, siPeduli, TAM

***AN ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF VARIABLES IN THE TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM) ON THE USE OF SIPEDULI.COM AT THE
ENVIRONMENTAL AGENCY OF PALEMBANG CITY***

By

Regina Putri Cahyani 09031482326019

Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University

Email: 09031482326019@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

The Environmental Complaint Information System (SiPeduli) is a complaint application managed by the Environmental Agency of Palembang City, designed to receive public complaints regarding environmental issues in the city. These issues include environmental cleanliness, illegal waste disposal, hazardous and toxic waste (B3 waste), environmental pollution, and retribution. Complaints submitted by the public are followed up and processed in accordance with the applicable regulatory standards. In practice, however, the SiPeduli service has not yet been widely adopted by the public. The researcher suspects that this is due to the lack of promotion and socialization of the SiPeduli service to the community, resulting in limited public awareness of the application. Nevertheless, based on brief interviews conducted with several community members, there is evident enthusiasm and appreciation for this service, which indicates its potential to enhance community participation in maintaining environmental cleanliness. This study aims to assess the extent of public evaluation and acceptance of the SiPeduli service and to identify the factors that influence public interest and participation in using SiPeduli.com. The study employs the Technology Acceptance Model (TAM) as the analytical framework, which incorporates several assessment parameters: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and their influence on the Actual Use of the System.

Keywords: Analysis, User Acceptance, Environmental Agency, SiPeduli, TAM

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Sejarah Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang	6
2.1.1 Visi dan Misi	7
2.1.2 Logo.....	7
2.2 Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SiPeduli).....	8
2.3 Definisi Analisis	9
2.4 Penerimaan Pengguna	9
2.5 Definisi Sistem Informasi.....	10
2.6 Pengaduan.....	10
2.7 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11

2.8	Metode Penelitian Kuantitatif.....	13
2.8.1	Jenis dan Sumber Data	13
2.9	Variabel Penelitian	13
2.10	Metode Pengumpulan Data	14
2.11	Populasi dan Teknik Sampling.....	15
2.11.1	Populasi	15
2.11.2	Sampel	16
2.11.3	Teknik <i>Sampling</i>	16
2.12	Teknik Penentuan Jumlah Sampel.....	17
2.13	Skala Likert	17
2.14	Analisis PLS-SEM.....	18
2.15	Model Pengukuran PLS SEM	18
2.16	Penelitian Sejenis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Tahapan Penelitian	24
3.2	Lokasi Penelitian	27
3.3	Alat dan Bahan Penelitian	29
3.3.1	Alat Penelitian	29
3.3.2	Bahan Penelitian	29
3.4	Hipotesis Penelitian	30
3.5	Indikator Variabel Penelitian.....	31
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.7	<i>Content Validity</i>	34
3.8	<i>Pilot Test</i>	34
3.9	Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Objek Penelitian	35
4.2	Model Pengembangan dan <i>Content Analysis</i>	35
4.2.1	Model Penelitian.....	35
4.2.2	Parameter Pertanyaan	35
4.2.3	<i>Content Validity</i>	37

4.3	<i>Pilot Tes</i>	39
4.4	Hasil Jawaban Responden	41
4.5	Jawaban Responden.....	43
4.6	Hasil Analisis Data	52
4.6.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	52
4.6.2	Uji Validitas.....	53
4.6.3	Uji Reliabilitas	56
4.6.4	Evaluasi <i>Inner Model</i>	56
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.....	7
Gambar 2. 2 SiPeduli.....	8
Gambar 2. 3 Model TAM.....	11
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	24
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	27
Gambar 3. 3 Hipotesis Penelitian	30
Gambar 4. 1 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i>	39
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4. 3 Diagram Usia Responden	42
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan Responden.....	43
Gambar 4. 5 Uji <i>Outer Model</i>	53
Gambar 4. 6 Hasil <i>Path Coefficient</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ukuran Skala <i>Likert</i>	18
Tabel 2. 2 Referensi Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3. 1 Tabel Hipotesis.....	30
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	31
Tabel 4. 1 Parameter Pertanyaan	35
Tabel 4. 2 Daftar Pengisi <i>Content Validity</i>	37
Tabel 4. 3 Daftar Hasil <i>Content Validity</i>	38
Tabel 4. 4 Kesimpulan <i>Content Validity</i>	39
Tabel 4. 5 Validitas <i>Pilot Test</i> bagian <i>Convergency Validity</i>	40
Tabel 4. 6 Validitas <i>Pilot Test</i> bagian <i>Discriminant Validity</i>	40
Tabel 4. 7 Hasil Reabilitas <i>Pilot Test</i>	41
Tabel 4. 8 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	53
Tabel 4. 9 Hasil Keterangan Pengujian <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 4. 11 Hasil <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-Square</i>	56
Tabel 4. 13 Hasil <i>Path Coefficient</i>	57
Tabel 4. 14 Keterangan Hasil <i>Path Coefficient</i>	58
Tabel 5. 1 Hasil Penelitian.....	61
Tabel 5. 2Nilai <i>R-Square</i>	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah menjadi bagian penting dalam kehidupan modern. Kemajuannya merambah berbagai bidang, seperti komunikasi, bisnis, pendidikan, dan kesehatan, serta membawa perubahan besar dalam cara manusia beraktivitas dan berinteraksi. Selain mempercepat akses informasi, teknologi ini juga meningkatkan efisiensi serta produktivitas di berbagai sektor. Seiring dengan terus berkembangnya inovasi, teknologi informasi menciptakan berbagai peluang baru sekaligus tantangan yang harus dihadapi di era digital (Cholik, 2021).

Sistem informasi dapat memberikan dampak yang besar dalam pengaduan masyarakat dengan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan responsivitas layanan publik. Melalui sistem ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, saran, atau laporan mengenai berbagai permasalahan yang mereka hadapi. Pemerintah atau instansi terkait pun dapat merespons lebih cepat, melacak status pengaduan, serta menganalisis data untuk perbaikan kebijakan dan layanan. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya mempercepat proses penyelesaian masalah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Wijayanti, 2022).

Sistem Informasi Pengaduan Lingkungan (SiPeduli) ialah aplikasi pengaduan yang dikelola oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang untuk menerima pengaduan masyarakat terkait permasalahan lingkungan Kota Palembang. SiPeduli menerima beragam pengaduan masyarakat mengenai kebersihan lingkungan, sampah liar, limbah B3, pencemaran lingkungan dan retribusi. Pengaduan dari masyarakat tersebut akan segera ditindaklanjuti dan diproses sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku. Pengaduan-pengaduan tersebut dibutuhkan oleh dinas lingkungan hidup dalam rangka menjaga kebersihan lingkungan di wilayah Kota Palembang (DLH, 2023).

Peneliti berpendapat bahwa layanan SiPeduli merupakan aplikasi pengaduan yang sangat bermanfaat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Pendapat ini didasarkan oleh pengalaman peneliti ketika mengakses layanan SiPeduli.com, bahwa pengaduan yang dilakukan akan segera ditanggapi dan direspon dengan cepat oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang. Hal yang sama juga dirasakan oleh beberapa warga masyarakat yang pernah menggunakan layanan SiPeduli.com, sehingga dapat meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Namun dalam praktik dilapangan, layanan SiPeduli ini belum digunakan secara luas oleh masyarakat. Peneliti menduga kurangnya promosi dan sosialisasi terhadap layanan SiPeduli kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini. Padahal layanan ini bisa menjadi garda terdepan bagi Dinas Lingkungan Hidup dalam menjaga kebersihan lingkungan. Dan berdasarkan wawancara peneliti kepada beberapa warga masyarakat, terdapat antusias dan apresiasi dalam menggunakan layanan ini, sehingga dapat meningkatkan peran serta masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan sesuai dengan tujuan utama Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian dan penerimaan masyarakat terhadap layanan SiPeduli yang dimiliki oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang, sekaligus untuk melihat faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dan dapat meningkatkan minat serta partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan SiPeduli.com. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) karena beberapa referensi jurnal menyatakan bahwa metode ini memang cocok dan sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan penerimaan pengguna terhadap sebuah sistem atau aplikasi. Adapun beberapa variabel yang diolah yakni: *Perceived Usefulness* (kegunaan), *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Attitude Toward Using* (sikap), *Behavioral Intention to Use* (intensi / minat) dan yang akan mempengaruhi *Actual Use of System* (penggunaan sistem yang sebenarnya). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penelitian ini mengambil judul **“Analisis Pengaruh Variabel-Variabel Dalam Metode**

Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Sipeduli.Com Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana melakukan analisis pengaruh variabel-variabel menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan sipeduli.com pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang?”

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel-variabel dalam metode *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penggunaan sipeduli.com pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang.

1.4 Manfaat

Adapun dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Memberikan gambaran mengenai pentingnya layanan Sipeduli.com sebagai garda terdepan bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang dalam menerima informasi mengenai permasalahan kebersihan lingkungan.
2. Untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat menerima dan menggunakan layanan SiPeduli.com.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan layanan SiPeduli.com.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak lain dalam mengembangkan penelitian dengan tema sejenis, dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, fokus penelitian diarahkan dalam batasan-batasan tertentu, antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini merupakan warga masyarakat dari 18 kecamatan, dengan masing-masing 22 orang dari tiap kecamatan, menjadi total 396 orang responden.
2. Responden ialah warga masyarakat baik yang sudah pernah menggunakan layanan SiPeduli.com, dan warga yang belum pernah menggunakan layanan SiPeduli.com.
3. Metode yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan parameter analisis: *Perceived Usefulness* (kegunaan), *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Attitude Toward Using* (sikap), *Behavioral Intention to Use* (intensi / minat), serta *Actual Use of System* (penggunaan sistem yang sebenarnya).

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, peneliti mengelompokkan pokok-pokok pembahasan dalam beberapa bab, antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bagian ini peneliti menguraikan mengenai latar belakang permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan masalah dalam penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam bagian ini peneliti menguraikan landasan teori serta definisi dari istilah-istilah yang digunakan dalam penyusunan dan penulisan laporan, sebagai referensi pada penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Khusus dalam melakukan penelitian, peneliti juga membahas tentang metodologi penelitian serta kerangka penelitian khususnya mengenai tema dan judul yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian inti, yang mana peneliti menguraikan mengenai hasil dan data yang didapatkan dari proses yang dikerjakan.

BAB 5 PENUTUP

Merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan peneliti setelah melakukan seluruh tahapan penelitian, serta poin-poin saran yang bisa menjadikan penelitian ini lebih baik lagi, di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Berupa daftar referensi yang digunakan dalam penulisan laporan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, L., & Muharni, S. (2023). Aplikasi Layanan Pengaduan Lampu Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrinn*.
- Cholik, C. (2021). Perkembangan teknologi informasi komunikasi/ICT dalam berbagai bidang. *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Devi et al. (2024). Mewawancarai Kandidat: Strategi untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas. *MASMAN Master Manajemen*, 2(2), 66-78.
- DLH Palembang. (2025). *Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang*. Retrieved March 03, 2025 from Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang: <https://dlh.palembang.go.id/berita/profil/sejarah>
- DLH, P. (2023). *SiPeduli*. Retrieved March 03, 2025 from SiPeduli: <https://sipeduli.com>
- Firdaus, D., & Alawiyah, T. (2021). Analisis pengetahuan masyarakat tentang perbankan Syariah. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 654-663.
- Hutami, W. (2024). Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Public Relations Mercu Buana, Query date*, 21, 23.
- Jailani, M. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Khairun et al. (2021). Pengembangan pedoman observasi anak berkesulitan membaca (dyslexia). *Jurnal UNIK: Pendidikan Luar Biasa*, 6(1), 46-51.
- Kustina, & dkk. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Mayang et al. (2023). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas V Sd Negeri 101787 Pematang Johar. *OMEGA: Jurnal Keilmuan Pendidikan Matematika*, 2(2), 56-64.
- Nugraha et al. (2022). Analysis of Leadership Style at Sukasari Village Office

- Sumedang. *JOBM-Journal Of Bussines Management Basic*, 4(1), 72-76.
- Poddala, & dkk. (2023). *Sistem Informasi Akuntansi & Bisnis*. Banten: Sada Kurnia Pustaka.
- Prasetia, I. (2022). *Metodologi penelitian pendekatan teori dan praktik*. Medan: Umsu Press.
- Rosalin, et al. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Safrila, A., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 35-49.
- Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Tangerang: Indigo Media.
- Sidik, Z., & Ismail, A. (2024). Aplikasi Android Untuk Pengaduan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Gorontalo. *Jurnal Tecnoscienza*, 9(1), 76-85.
- Suaidah, & Lathifah. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Vol. 8, No. 1, Maret 2021, Hal. 299-311*.
- Syahroni, M. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43-56.
- Wijayanti et al. (2022). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(1), 56-65.
- Yaqin, M., & Utami, L. (2024). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Penanganan Dan Pengadministrasian Pengaduan Masyarakat (SIPEDAS) Menggunakan TAM. *JURNAL TEKNOINFO Volume 18, Nomor 2, Juli 2024, Page 350-362*.