

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Hardi and S. Gohwong, "E-Government Based Urban Governance on the Smart City Program in Makassar, Indonesia," *J. Contemp. Gov. Public Policy*, vol. 1, no. 1, 2020, doi: 10.46507/jcgpp.v1i1.10.
- [2] J. T. Nugraha, "E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman)," 2018.
- [3] A. Tasyah, P. A. Lestari, A. Syofira, C. A. Rahmayani, R. D. Cahyani, and N. Tresiana, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 18, no. 2, 2021, doi: 10.31113/jia.v18i2.808.
- [4] "UN E-Government Survey 2024." [Online]. Available: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>
- [5] M. F. F. Mochamad Fali Septokasya and A. B. Muhammad Hafidz Fakhrudien, "Analisis Pengaruh Website Terhadap Peningkatan Daya Saing UMKM Wonderful Rotan," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 11, no. Vol 11 No 1.B (2025): Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, p. 10, 2025, [Online]. Available: <http://www.jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9628>
- [6] L. Choirunnisa, T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, and E. I. Rohmah, "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yust. J. Huk. dan Perubahan Sos.*, vol. 3, no. 1, 2023, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.
- [7] L. Muliawaty and S. Hendryawan, "Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)," *Kebijak. J. Ilmu ...*, 2020, doi: 10.23969/kebijakan.v11i2.2898.
- [8] A. Oktavyani and N. E. W. Nugroho, "Evaluasi Kualitas Website Sistem Informasi Desa Sudagaran Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *J. Tekno Kompak*, vol. 18, no. 2, p. 256, 2024, doi: 10.33365/jtk.v18i2.3922.
- [9] A. Novitasari and M. I. Hardiansyah, "Evaluasi Kualitas Layanan E-Kinerja Aparatur Sipil Negara Kota Palembang Menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ilm. Betrik*, no. 03, pp. 432–443, 2024.
- [10] M. I. H. Setiawan, R. A. S. Prayoga, and A. Kusumawati, "Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 255–267, 2024, doi: 10.47080/simika.v7i2.3409.
- [11] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, p. 83, Feb. 2022, doi: 10.33365/jtk.v16i1.1857.
- [12] D. F. Pangestu and S. Wahyu, "Penerapan Model E-Govqual dan IPA dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Sistem Perizinan Online Implementation of E-Govqual and IPA Models in Evaluating the Quality of Online Licensing

- System Services,” *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. September, pp. 888–899, 2023, doi: 10.32520/stmsi.v12i3.3149.
- [13] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, 2019.
  - [14] S. Rohman and L. Lasimin, “DeLone dan McLean Model untuk Analisa Keberhasilan Website Resmi Kabupaten Wonosobo,” *J. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy. UNSIQ*, vol. 6, no. 3, 2019, doi: 10.32699/ppkm.v6i3.793.
  - [15] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, “E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 29, no. 1, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
  - [16] A. Sholihah, F. Adnan, and F. N. Arifin, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Utama Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Device*, vol. 12, no. 2, 2022, doi: 10.32699/device.v12i2.2914.
  - [17] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis Importance-Performance Analysis An Example,” *Source J. Mark.*, vol. 41, no. 1, 1977.
  - [18] A. D. Ayu Rinjani and D. R. Prehanto, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, 2021, doi: 10.35889/jutisi.v10i2.655.
  - [19] A. Fatmasari, “Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Dalam Kesenambungan Keberhasilan Pengusaha Kecil,” *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 2, no. 3, pp. 124–135, 2024, doi: 10.36490/jmdb.v2i3.1139.
  - [20] H. V. Legi, J. A. M. Rawis, S. Simanjuntak, and F. J. A. Oentoe, “Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado,” *J. Stud. Guru dan Pembelajaran*, vol. 3, no. 2, 2020, doi: 10.30605/jsgp.3.2.2020.333.
  - [21] M. Mukhsin, “Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi,” *TEKNOKOM*, vol. 3, no. 1, 2020, doi: 10.31943/teknokom.v3i1.43.
  - [22] F. Hermansyah, “Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto Permudah Layanan Adminduk lewat POSKetanmuNo Title,” *Jawa Pos Radar Mojokerto*. Accessed: Mar. 16, 2025. [Online]. Available: <https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/821022524/dispdukcapil-kabupaten-mojokerto-permudah-layanan-adminduk-lewat-posketanmu>
  - [23] M. S. Alim and R. Ibrahim, “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 3793–3802, 2024, [Online]. Available: <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/9803>
  - [24] Y. Abiyoga and D. F. Adni, “Inovasi Layanan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru : Studi Pada Website Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak Yudhasena Dwipo Abiyoga 1 , Dita Fisdian Adni 2 1,” pp. 582–589, 2024.

- [25] R. E. Indrajit, A. Zainudin, and D. Rudianto, "Electronic government in action," *Yogyakarta Andi Yogyakarta*, 2004.
- [26] H. S. Jundia, A. E. Sarwono, and D. S. P. Astuti, "ANALISIS PENINGKATKAN KUALITAS KOMPETENSI APARATUR PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI JAWA TENGAH," *J. MANEKSI*, vol. 12, no. 2, 2023, doi: 10.31959/jm.v12i2.1530.
- [27] L. R. Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, 2016, doi: 10.55732/jrt.v2i1.802.
- [28] T. P. Astuti, E. Elmayati, and T. Hasanah, "Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods," *Sinkron*, vol. 7, no. 3, pp. 1017–1027, 2022, doi: 10.33395/sinkron.v7i3.11444.
- [29] Sugiyono, "Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.," *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metod. Penelit. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alf.*, 2018.
- [30] M. H. N. Yahya, L. P. Sumirat, and B. Santoso, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Kependudukan Online Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA," *Progresif J. Ilm. Komput.*, vol. 20, no. 1, p. 504, 2024, doi: 10.35889/progresif.v20i1.1797.
- [31] Setia Amalia Indira, Risanti Clariza, Hadi Winata Rivaldo, and Kurniawan Helmy, "Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Inf. Syst. Artificial Intell.*, vol. 2, no. 6, pp. 118–124, 2022, doi: 10.26486/jisai.v2i2.81.
- [32] T. M. Tamtelahitu, "Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *JIPi (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 2, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262.
- [33] Z. C. Pamungkas, M. A. Izzudin, and A. Permadi, "Analysis Of Service Quality On The Surabaya Single Window (SSW) Website Using Modification E-Govqual Method," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 229–243, 2023, doi: 10.32520/stmsi.v12i1.2196.
- [34] B. Prasetyo, F. Adnan, and J. T. Darmawan, "Assessing The Quality and Prioritize Improvements of E-government Using E-govqual and Importance Performance Analysis," *Kinet. Game Technol. Inf. Syst. Comput. Network, Comput. Electron. Control*, 2023, doi: 10.22219/kinetik.v8i2.1609.
- [35] R. F. Muthmainah, D. Prawira, and I. Ilhamsyah, "Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Tekno Kompak*, vol. 17, no. 2, 2023, doi: 10.33365/jtk.v17i2.2652.
- [36] Asrulla, Risnita, M. S. Jailani, and F. Jeka, "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, 2023.
- [37] Konten dari Pengguna, "Mengenal Rumus Lemeshow dan Cara Menghitungnyatle," *Kumparan.com*. Accessed: Mar. 24, 2025. [Online]. Available: <https://kumparan.com/ragam-info/mengenal-rumus-lemeshow->

- dan-cara-menghitungnya-24XdWxOiRM0/full
- [38] O. Baso and I. Sappaile, "Pembobotan Butir Pernyataan Dalam Bentuk Skala Likert Dengan Pendekatan Distribusi Z," *J. Pendidik. dan Kebud.*, vol. 13, no. 064, 2007.
  - [39] R. R. Ananda *et al.*, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode E - GovQual dan IPA Analysis of Mobile JKN Application Service Quality With E - GovQual Method," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. Ef 4, pp. 2401–2421, 2024, doi: 10.32520/stmsi.v13i6.4537.
  - [40] P. G. Subhaktiyasa, "Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka," *J. Educ. Res.*, vol. 5, no. 4, pp. 5599–5609, 2024.
  - [41] M. Aulia, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies," *J. Ilmu dan Reset Manaj.*, vol. 6, no. 5, 2017.
  - [42] J. Al Fian and T. Yuniati, "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya," *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 5, no. 6, pp. 1–18, 2016.
  - [43] Sofwatillah, Risnita, M. S. Jailani, and D. A. Saksitha, "Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah," *J. Genta Mulia*, vol. 15, no. 2, pp. 79–91, 2024.
  - [44] G. F. Mandias, S.Kom, M.Cs, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA TERHADAP SITUS SLA TOMPASO," *CogITO Smart J.*, vol. 7, no. 2, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.331.396-406.
  - [45] R. K. Umam and N. P. Hariastuti, "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VI 2018 Inst. Teknol. Adhi Tama Surabaya*, 2018.
  - [46] S. A. Ashghar and H. Nurlatifah, "Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk terhadap Keinginan Membeli Kembali melalui e-Trust dan s-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay pada Transaksi UMKM)," *J. Al Azhar Indones. Seri Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 1, 2020, doi: 10.36722/jaiss.v1i1.459.
  - [47] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE DJP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MODIFIKASI E GOVQUAL," *Profit*, vol. 15, no. 01, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
  - [48] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, 2020.
  - [49] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, and B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Integr. J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 1, 2023, doi: 10.32502/js.v8i1.5969.
  - [50] A. Sekarwati, T. Gantini, and S. K. Yefta, "Penerapan Domain DSS Cobit 5 pada Analisis GAP dan Kecukupan Layanan Teknologi Informasi," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 3, 2017, doi: 10.28932/jutisi.v3i3.703.
  - [51] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik

- Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [52] B. S. Rahmadan, “Evaluasi Kualitas Situs Web Virtual Class Universitas Lampung Menggunakan Metode Webqual 4.0: Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Lampung,” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, pp. 1778–1788, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4439.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*