

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, M. A., Nuradhawati, R., & Yovinus. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Prinsip*, 2(1), 24–37.
- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), 88–94.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Anggraini, N., Prawitasari, A., & Hanila, S. (2021). The Influence Of Service And Product Quality On Customer Satisfaction At Geprek Say By Shandy Aulia In Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2), 346–360. <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/jamekis346>
- Annadiyanti, A. A., & Andrian, R. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna dalam Penerapan E-Procurement pada Divisi Supply Chain Management PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Kantor Pusat. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(1), 285–293. <https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1196>
- Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). Pengaruh Penerapan E-Govrnment Terhadap Kualitas Layanan Publik Di Kabupaten Sleman. *Journal Of Public Policy And Administration Research*, 01(05).
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Dharmawan, W., & Widiyarta, A. (2025). The Effectiveness of E-Procurement in Implementing the Procurement of Goods and Services in the Surabaya City Government Efektivitas E-Procurement Dalam Penerapan Pengadaan Barang Dan Jasa Di Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 13(1), 106–127.
- Ernungtyas, N. F., Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2023). *The government website as user ' s information source : A model of user satisfaction , information , and*

system quality. 53(2), 197–214.

- Erowati, D., & Astuti, P. (2025). Dari Lawet Kebumen Ke Pancen Maen: Mengatasi Permasalahan Adopsi Layanan Kependudukan Digital di Kebumen. *Jurnal Academia Praja*, 8(1), 36–55. <https://doi.org/10.36859/jap.v8i1.3426>
- Farhan, M., Nugroho, D. R., Ulya, E. D., & Mulyono. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi JAKI terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 4(4).
- Ferdinand, A. (2024). *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan, Peluang, & Peran Ombudsman*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--transformasi-digital-pelayanan-publik--tantangan-peluang--peran-ombudsman>
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas Reliabilitas. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1812–1820.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hadita, A., Agustina, N., & Bella, S. (2025). Kepuasan Pengguna Aplikasi Pasti Oke Melalui Kualitas Pelayanan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Algoritma*, 22(1), 1002–1012. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-1.2431>
- Haq, A. Z. U. (2025). Eks Cawabup Purbalingga Dituntut 5,5 Tahun Bui di Kasus Korupsi Jembatan Merah. *DetikJateng*. <https://www.detik.com/jateng/hukum-dan-kriminal/d-7992743/eks-cawabup-purbalingga-dituntut-5-5-tahun-bui-di-kasus-korupsi-jembatan-merah>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 10(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Janati, F., & Akbar, N. A. (2025). Kecurigaan Warga Berujung Terungkapnya Dugaan Korupsi Proyek Jalan di Sumut. *Kompas.Com*. <https://nasional.kompas.com/read/2025/06/28/18442651/kecurigaan-warga-berujung-terungkapnya-dugaan-korupsi-proyek-jalan-di-sumut>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2004). <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Pandiva Buku.

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19528854%0Ahttp://libproxy.unm.edu/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=51827937&site=eds-live&scope=site%5Cnhttp://content.ebscohost.com.libproxy.unm.edu/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=51>

- Martono, N., & Isnania, R. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif: Survei, Analisis Isi, Analisis Data Sekunder* (Revisi 3). PT RajaGrafindo Persada.
- Masrafi, L., & Rassat, F. S. (2024). KPK: 90 persen korupsi terkait pengadaan barang dan jasa. *Antara News*. <https://www.antaraneews.com/berita/3998061/kpk-90-persen-korupsi-terkait-pengadaan-barang-dan-jasa>
- Nanda, N. P., Islamiyah, & Kamila, V. Z. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Website Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(2), 98–109. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i2.597>
- Nit. (2023). *Sebagai respons terhadap kelemahan mekanisme pengadaan konvensional yang rentan terhadap penyimpangan, pemerintah Indonesia melalui Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) mengembangkan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sebagai b. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. <https://www.lkpp.go.id/read/bu/digitalisasi-sistem-pengadaan-transformasi-pengadaan-untuk-indonesia-maju>
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *Jurnal Pena Bangsa: Bisnis Dan Tata Kelola Publik Adaptif*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256>
- Ombudsman RI. (2025). *Opinion Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2025*.
- 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>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Pemkot Surabaya Raih Peringkat Pertama Pemanfaatan Pengadaan Barang/Jasa Melalui E-Katalog Lokal*. Pemerintah Kota Surabaya. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/74390/pemkot-surabaya-raih-peringkat-pertama-pemanfaatan-pengadaan-barangjasa-melalui-e-katalog-lokal>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2024). *Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 98 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah*

Tahun Anggaran 2025.

- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. [https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu 25 tahun 2009-pelayanan publik.pdf](https://eppid.mahkamahagung.go.id/files/shares/uu%2025%20tahun%202009-pelayanan%20publik.pdf)
- Pertiwi, M. C., & Gamaputra, G. (2025). *Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik Pada Pekerjaan Konstruksi Melalui Metode Pemilihan Tender Pascakualifikasi (Studi Pada Bagian Pengadaan Barang / Jasa & Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Surabaya)*. 3(12), 185–201.
- Pribadi, U., Iqbal, M., & Restiane, F. (2021). Factors Affecting Trust in E-Government. *Journal of Government and Civil Society*, 5(2), 263–276.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–71. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Qomaruddin, & Kurniawan, B. (2021). Implementasi Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik pada Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Negara*, 9, 257–266. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p257-266>
- Ragin-Skorecka, K., & Hadaś, Ł. (2024). Sustainable E-Procurement: Key Factors Influencing User Satisfaction and Dissatisfaction. *Sustainability (Switzerland)*, 16(13). <https://doi.org/10.3390/su16135649>
- Rusdiati, A. N., & Daryono. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(4), 954–962.
- Ryanindityo, M., Mulyawan, B., Purnomo, A. S., Syahrin, M. A., & Agitha, N. (2024). Human Rights Approach to Improve Passport Services for Vulnerable Groups in Indonesia. *Journal of Social and Political Sciences*, 7(1), 203–212. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.07.01.478>
- Sanjaya, I. G. W. (2023). Electronic Procurement Website Service Quality And Customer Loyalty Using The Pieces Method , A Case Study Of The Denpasar City Government. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika : JANAPATI*, 12(2), 294–303.
- Sari, H. P., & Ramadhan, A. (2025). *ICW Catat Ada 1.189 Kasus Korupsi Pengadaan Barang dan Jasa dalam 4 Tahun Terakhir*. <https://nasional.kompas.com/read/2025/06/11/16270211/icw-catat-ada-1189->

kasus-korupsi-pengadaan-barang-dan-jasa-dalam-4-tahun

- Setiono, B. A., & Melinda, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayanan Dan Kepelabuhanan*, 13(1), 42–53. <https://doi.org/10.36049/japk.v13i1.89>
- Shafira, F. A., & Lutfi, A. (2023). Digitalisasi Helpdesk Lpse Di Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa Banyuwangi. *Jurnal Advance Research Informatika Informatika*, 1(2), 60–65.
- Sugartini, P., & Tamamiyah, L. (2024). Inisiatif E-Government Di Indonesia Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik. *Action Research Literate*, 8(4), 950–956. <https://doi.org/10.46799/ar1.v8i4.288>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). The Effect of Digital Service Quality on Public Satisfaction through Perception of Ease of Use. *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.59223/jamba.v1i1.3>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), 110–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *Model SERVQUAL atau Gaps Model (Zeithaml, Parasuraman, Berry)*. <https://rudycr.com/ab/Model.SERVQUAL.atau.Gaps.Model.pdf>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (A. Diana (ed.); 1st ed.). CV Andi Offset.
- Transparansi di Era Digital*. (2022). Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. <https://itjen.kemenperin.go.id/post/transparansi-di-era-digital>
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *SAINTEK (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 4(2), 21–24.
- Victoria, A. O., Yumna, M., & Rahman, M. R. (2026). Ex-minister orchestrated Chromebook procurement for business gain: AGO. *Antara News*. <https://en.antaranews.com/news/398527/ex-minister-orchestrated-chromebook-procurement-for-business-gain-ago>
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge* (M. Pradana (Ed.); 1st ed., Vol. 32, Issue 3). Eureka Media Aksara.

- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.
- Yuliana, R., Heriyanto, M., & Meilani, N. L. (2023). Efektivitas Layanan M-Paspor Dalam Mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. *Jurnal Progress Administrasi Publik (JPAP)*, 3(2), 94–102.