

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1297. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022956130>
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Alifian, N. Y., & Yuwanto. (2024). IMPLEMENTASI LAYANAN PELAPORAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SEMARANG “SAPA MBAK ITA” DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 786–798. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & ... (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Journal Of ...*, 6, 118–124. <https://jisai.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/jisai/article/view/81%0Ahttps://jisai.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/jisai/article/download/81/33>
- Astuti, T. P., Elmayati, E., & Hasanah, T. (2022). Analysis of e-Service quality performance at BKPSDM Lubuklinggau web-based using E-Govqual and Importance Perfomance Analysis (IPA) methods. *Sinkron*, 7(3), 1017–1027. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i3.11444>
- Azriah, T., & Naelyatara, F. (2022). KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENTPADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS. *MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 19(2).
- BPS Jateng. (2021). *Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota 2019-2021*. Bps.Jateng.Go.Id. <https://jateng.bps.go.id/indicator/153/613/1/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota.html>
- BPS Jateng. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Jiwa), 2021-2023*. Bps.Jateng.Go.Id. <https://jateng.bps.go.id/indicator/12/766/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian

- Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Devadoss, P. R., Pan, S. L., & Huang, J. C. (2003). Structural analysis of e-government initiatives: A case study of SCO. *Decision Support Systems*, 34(3), 253–269. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(02\)00120-3](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(02)00120-3)
- Dinkominfo Demak. (2021). *SIAP OM Mempermudah Pengajuan Administrasi Kependudukan*. Dinkominfo.Demakkab.Go.Id. <https://dinkominfo.demakkab.go.id/berita/detail/siap-om-mempermudah-pengajuan-administrasi-kependudukan>
- Diskominfo Demak. (2021). *Disdukcapil Demak Punya Berbagai Inovasi-Inovasi Permudah Pelayanan Publik*. Satukannegeri.Com. https://satukannegeri.com/post/129571/disdukcapil_demak_punya_berbagai_inovasi-inovasi_permudah_pelayanan_publik
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (pp. 190–219). UGM Press. <http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/mewujudkan-good-governance-melalui-pelayanan-publik>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, H. (2021). *Bupati Apresiasi Inovasi Siap OM Dindukcapil Demak, Mempermudah Masyarakat*. Suaramerdeka.Com. <https://www.suaramerdeka.com/semarang-raya/pr-041272231/bupati-apresiasi-inovasi-siap-om-dindukcapil-demak-mempermudah-masyarakat?page=2>
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government Information Quarterly*, 24(2), 243–265. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.06.005>
- Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Fajrisani, N. (2020). *Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework*. 408(November 2018), 106–109. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200220.019>
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100–111. <https://doi.org/10.34010/jamika.v12i2.7977>
- Ibrahim, A. (2013). *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya* (III). Refika Aditama.
- Indradi, S. S. (2006). *Dasar-dasar dan teori administrasi publik*. Agritek YPN Malang.
- Info Publik. (2021). *Dindukcapil Demak Luncurkan Sejumlah Inovasi untuk*

Mempermudah Pelayanan Publik. Wwww.Infopublik.Id.
<https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/566774/dindukcapil-demak-luncurkan-sejumlah-inovasi-untuk-mempermudah-pelayanan-publik?show=>

- Jatmiko, A. A., & Astuti, R. S. (2019). ANALISIS PENGEMBANGAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI KABUPATEN DEMAK (STUDI KASUS WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4).
- Jatmiko, A., & Legong, G. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-GovQual. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(1), 69–76. <https://doi.org/10.33795/jip.v10i1.1478>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik : Konsep, teori dan isu* (3rd ed.). Gava Media.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 4(1), 222–236.
- Laila Khoirunnisa, F. (2023). *KEPUASAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E- GOVERNMENT “ SAPA MBAK ITA ” Skripsi*. 32802000059.
- Listiarti, A. A. N., Pratiwi, C. W., & Sulistining, T. (2024). Optimalisasi Kualitas Layanan E-Filing: Metode E-Govqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Journal of Tax Policy, Economics, and Accounting*, 2(1).
- Maharani, D. D., & Manar, D. G. (2020). Penerapan E-Planning sebagai bentuk Sistem Perencanaan Daerah Berbasis Teknologi di Kabupaten Demak. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(3).
- Meitasari, B. T., Milad, M. K., & Permadi, A. (2023). Service Quality Assessment of E-Sambat Application using E- GovQual Dimension Approach A Case Study of Communication and Informatics Office Pasuruan. *ACITYA WISESA (Journal of Multidisciplinary Research)*, 2(2), 29–41.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (3rd ed.). Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Demak. (2021). *RPJMD Kabupaten Demak Tahun 2021-2026*.
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),

- (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/240267/pergub-prov-jawa-tengah-no-40-tahun-2022>
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Darmawan, J. T. (2023). Assessing The Quality and Prioritize Improvements of E-government Using E-govqual and Importance Performance Analysis. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 4(2). <https://doi.org/10.22219/kinetik.v8i2.1609>
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif* (T. Chandra (ed.)). Zifatama Publishing.
<http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
<http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055>
<https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
<https://doi.org/10.1>
- Prov Jateng. (2021). *Pelayanan Dindukcapil Dialihkan ke Pelayanan Online*. Jatengprov.Go.Id. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/pelayanan-dindukcapil-dialihkan-ke-pelayanan-online/>
- Puji Lestari, I., & Moh Nazar Fajri, L. (2022). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Solusi Ilmiah Keijakan Dan Administrasi Publik*, 08, 10–23. www.Lomboktimurkab.go.id
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpr Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep* (Y. S. Hayati (ed.); 1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Rahayu, E. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan “Citizen’s Charter” dan standar pelayanan minimal* (5th ed.). Pustaka Pelajar.
- Retno, S. A., Hardi, W., & Abd, R. (2020). Collaborative Govenance Dalam Perspefkit Publik. In Tim DAP Press (Ed.), *Collaborative Govenance Dalam Perspefkit Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press.
- Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., & Suryanto, T. L. M. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Govqual Dan Ipa. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.33005/jifti.v3i2.57>
- Roso, D. D., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Kualitas

- Layanan E-Government pada *Website* Pemerintah Kabupaten Malang dengan Dimensi E-Govqual dan Importance-Performance Analysis (IPA). ... *Teknologi Informasi Dan ...*, 3(4), 4125–4132. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5138>
- Salsabila, N., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SI D’NOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(12), 413–429.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Silvia, M., Riyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4).
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi* (3rd ed.). Bumi AKsara.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono, D. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1). <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa Kualitas *Website* Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(2), 574–582. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i2.2262>
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/2258/2021>
- Wijayanti, N., Wicaksana, F. A., Gontor, U., & Gontor, U. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen George R Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 2023, 1–14. <https://doi.org/10.21776/ub.jcerdik.202>
- Yahuda Putra, E., & George Imanuel, P. (2020). Evaluation of Service Quality of