

Daftar Pustaka

- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan Metode *E-Servqual* Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793-802.
- Bekkers, V., & Schuyt, T. (2008). *Participation in civil society and the demand for government services*. *Journal of Social Policy*, 37(1), 123-145.
- Chaitra, M. S., Robin, I. A. M. A., Martha, Y. F., & Darmawan, I. (2023). Penerapan *e-government* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Creswell, J. W., (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. *Sage publications*.
- Damayanti, L.D., Suwena,K,R.,& Haris,I,A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 11 No. 1 Tahun 2019*.
- Daryanto, & Budi, I. S. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media
- David, H., & Lego, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta. *Conference on Management and Behavioral Studies*, 723–732.
- Dewi, K., S, A., & Winarno, W. A. (2012). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT SYSTEM DALAM UPAYA PENINGKATAN CLEAN AND GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA*. *JEAM Vol XI No. 1/2012*.
- Endah, R. (2008). *Universitas Diponegoro Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fauziah, U., & Aziz H., I. (2024). Meningkatkan Sistem *E-government* di Indonesia: Perbandingan dengan Sistem NemID Denmark. *Yurispruden: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, 7(2), 168–183. <https://doi.org/10.33474/yur.v7i2.20532>
- Fisabillillah, Y., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN KEBRAON KOTA SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(5).
- Gallant, C. P. B., & Ulina, R. M. (2024). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Bandung Sadayana Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 11(3).
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gounaris, S., Dimitriadis, S., & Stathakopoulos, V. (2010). An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in eshopping. *Journal of Services Marketing*, 24, 142-156
- Hartati, S. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, Volume 6, Nomor 1, 2017: 6978-6991.
- Hendrisson, H., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Asuransi Reliance Indonesia. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 34-42.
- Idris, A. (2007). Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan, SOFA Mandiri; Malang.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* (2003).
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In APTIKOM.
- Karani, L. M., Syah, T. Y. R., & Anindita, R. (2019). *Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Restaurants of the Tangerang Area. Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8), 142–147. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.15>
- Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui *E-service quality* Di Kota Jambi. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Kau, Y. A., Abdul, E. M., Ishak, O., & Panigoro, W. (2023). Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *JEMAI: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(2), 74-83.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). Manajemen Pemasaran; Jilid 2. In Erlangga. Jakarta
- Li, H., Soumi, R., & Liu, Y. (2009). Measurement of e-service quality :an empirical study on *online* travel service. 17th European Confrence on information systems journal.
- Lynn, M. R. (1986). *Determination and quantification of content validity. Nursing Research*, 35, 382– 385. <https://doi.org/doi:10.1097/00006199-198611000-00017>
- Malik, A., Siswidiyanto, & Setyowati, E. (2013). Perencanaan Program Akta *Online* Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 1025–1032.
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). Analisis Antara *E-service quality*, *E-satisfaction*, dan *E-loyalty* dalam konteks *E-commerce* Blibli. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).
- Mukarom, Z., & Laksana, M.W. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju *Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

- Napitupulu, D. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi *E-government*, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Sisfo*, 05(03). <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Nasution, M, N.(2014). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Graha ilmu
- Nugroho, B., & Subagja, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri bBekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28–47.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra. (2002). Service quality deliver through web site: a critical review of extant knowledge. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30 (4), 362-375.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005). E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Volume 7 No.X:1-21. Doi: 10.1177/1094670504271156. Sage Publication.
- Pasolong, H. (2017). Teori Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabet.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (2018).
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 1470 tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas 2018–2023 (2018).
- PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, (2017).
- Praditya, D. (2014). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat pemerintahan desa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 17(2).
- Raffles, Y.M. (2020). Penerapan Konsep *E-government* Oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan *Smart city* Madani. (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*).
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651-662.
- Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023). Penerapan *E-government* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29-48.
- Rianse, Usman & Abdi. (2008). Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Riri, T., Sari, R. P., & Rusi, I. (2022) Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi *Mobile JKN* Menggunakan Metode *E-service quality* dan Model Kano (Studi Kasus: Kantor BPJS Kesehatan Kota Pontianak). *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(03), 344-353.

- Sarwono, Prawirohardjo. (2009). *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16 (2) 90-96.
- Sherissa, L., & Anza, F. A. (2022). Analisis *E-service quality* Pada Aplikasi PeduliLindungi Selama Masa Pandemi Covid-19 di DKI Jakarta. PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7(2), 26-36.
- Sinambela, L. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sousa, R., & Christopher A., V. (2009) "The effects of service failures and recovery on customer loyalty in e - services: An empirical investigation". *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 29 Issue: 8, pp.834-864
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). Revitalisasi administrasi negara: reformasi birokrasi dan *e-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-government*) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 21 (1), 44–58.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif. Cetakan ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Syaifulah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6(2).
- Tuhasanah, U., & Jaenab, J. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 1-8.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). "Service, Quality & Satisfaction.". Yogyakarta; Andi.
- Tori, D. F. (2022). Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung Sadayana (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). Governance for sustainable human development: A UNDP policy document. UNDP. <https://digitallibrary.un.org/record/3830117>*
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. SAGE Publications

- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara, Isu-isu Kontemporer*. Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wu, S. J. (2014). Relationship between consumer characteristics attitude toward *online* shopping. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(1), 37-44
- Zulfiani, Y. N., R. Adi Nurzaman, Adrian E. Rompis, & Elita Nurmallasari. (2023). Implementation of *E-government* on the Concept *Smart city* in Bandung City Government, in Public Services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 175–192. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2282>