

DAFTAR PUSTAKA

- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182.
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djip Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative governance: Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Press.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. ABC-Clio.
- Cooper, D. R., & Emory, C. W. (1997). *Metode Penelitian Bisnis* (5 ed.). Erlangga.
- Farouq Mulku Zahari, A., Sagena, U., Mustanir, A., Putra Ode Amame, A., Hendrayady, A., Irawan, B., Fkum, E., Sriharyati, S., Suhariyanto, D., Yusuf Katili, A., & Agusman, Y. (2023). *REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK*. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *Dalam Quarterly*, 27(1).
- Gulo, F. (2023). Evaluasi Kinerja Layanan Melalui Pendekatan Servqual-Six Sigma (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok). *Jiip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(11). <http://jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Hendrayady, A., Arman, A., Satmoko, N. D., Afriansyah, A., Heriyanto, H., Sholeh, C., ... & Razak, M. R. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik.
- Henry, N. (1975). Paradigms of Public Administration. *Source: Public Administration Review*, 35(4), 378–386.
- Henry, N. (2006). *Public Administration and Public Affairs (10th Edition)*. Prentice-Hall, Inc.
- Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Fajrisani, N. (2020, February). Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework. *In 2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019)*, (106-109). Atlantis Press.
- Hidayah, N. A., Nuryasin, & Viandari, O. (2022). E-Government Application Service Quality Analysis Using E-Govqual Method and Importance Performance Analysis (IPA). *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2022*. <https://doi.org/10.1109/CITSM56380.2022.9936005>
- Indriasari, R., & Prakosa, A. N. (2023). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW DI KOTA DEPOK. *Jurnal Wahana Bina Pemerintahan*, 5(2), 45–53.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

- Irsad, M., Chandra, R., Djumiarti, T., & Afrizal, T. (2024). Evaluasi Aplikasi Depok Single Window dalam Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 403–423.
- Ismowati, M. (2023). Evaluasi Aplikasi Depok Single Window (DSW) dalam Mendukung Konsep Smart City di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 181–191. <https://doi.org/10.24036/jess.v7i2>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* (3 ed.). Gavamedia.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Nomor: 470/1901-SK/Disdukcapil/2024 tentang *Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kumar, R., Kumar, R., Sachan, A., & Gupta, P. (2020). An examination of the e-government service value chain. *Information Technology and People*, 34(3), 889–911. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2018-0438>
- Kurniawan, H., Risanti, C., & Winata, R. H. (2021). Analisis Kebutuhan Dimensi E-Govqual Sebagai Pengukuran E-Government: Literature Review. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 1(1), 69-76.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Napitupulu, D. B. (2016). Analisa Kualitas Layanan e-Government Dengan Pendekatan e-Govqual & IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan informatika*, 6(2), 153. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- Novian, H. N. (2022). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Depok Melalui Kualitas Layanan Aplikasi Depok Single Window (DSW)*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Nurjanah, S., & Mahendra, W. (2022). E-Service Quality Pada Pelayanan Kependudukan Elektronik “Alpukat Betawi” Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JIAP*, 7(2), 174–187. <https://doi.org/10.26905>
- Pangestu, D. T. (2024). Analisis Formulasi Kebijakan Smart City (Studi pada Peraturan Bupati No. 13 Tahun 2020 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Bojonegoro). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v9i1.9729>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5693 LNCS, 163–175. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6_14
- 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., & Berry, L.. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & 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>
- Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 2 Tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Kota Cerdas*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 tentang *Interoperabilitas Data Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2022 tentang *Perkotaan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Peraturan Wali Kota Depok Nomor 46 Tahun 2017 tentang *Pedoman E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok*.
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan IPA.
- Putra, E. Y., & Imanuel, P. G. (2020, October). Evaluation of service quality of Manado city government website with e-GovQual approach to calculate importance performance analysis. In *2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)* (pp. 1-5). IEEE.
- Rachman, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). Enhancing User Satisfaction with Local Government E-Government: The Influence of E-Government Quality (E-GovQual). *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 13(2), 273-284.
- Safitri, E. M., Suryanto, T. L. M., Faruqi, A., & Mukhlis, I. R. (2021, May). Assessing The Quality of Laptors! Using E-Govqual Theory in User's Perspective. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1125, No. 1, p. 012038). IOP Publishing.

- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 2021–2590. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- 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>
- Setyowati, K., Adi, P. S., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S. G. (2024). Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences (PJLSS)*, 22(2). <https://doi.org/10.57239/pjlss-2024-22.2.004>
- Signore, O. (2005, May). Towards a quality model for web sites. In *CMG Poland Annual Conference, Warsaw* (pp. 9-10).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Rasi*, 3(1), 9-16.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 213–219.
- Zeithaml, V. A., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Dalam *Source: Journal of Marketing*, 52(2).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Dalam *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zemblytė, J. (2015). The instrument for evaluating e-service quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 801-806.