

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, H. M. B. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Surabaya: Kencana.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mufiz, A. (2014). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka, pp. 1-63.
- Mudjanarko, S. W., Dwi S., Atik W. (2021). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Rohman, A.A., dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, & Poltak, I. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisantosa, I. N., Dewi K., Musa H. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.

Jurnal

- Abidin, D. S., Banga, W., & Gunawan. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Konawe. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Universitas Halu Oleo*.

- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan PRAJA*, 1(1).
- Alanezi. (2012). E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation In The Arabia. *The Case Of Saudi Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 54(3).
- Albar. (2018). Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still in the context of Relevant? A Study Indonesian Government. *International Conference on Computer Science and Information Technology(CSIT)*.
- Amalia, Ema, & Evi Lorita. (2022). Analisis Evaluasi Pengembangan *E-Government* di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bengkulu. *Jurnal Professional*, 9(1).
- Arum, A.P., & Yoana, M. (2021). Pengembangan Perpustakaan Digital untuk Mempermudah Akses Informasi. *Information Science and Library*, 2(2).
- Dewangga, C. R. (2015). Kajian Fasilitas Perpustakaan dan Kenyamanan Pemustaka: Studi Deskriptif Fasilitas Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. *Undergraduate Thesis UNDIP*.
- Febriyanto. (2011). Analisis Gap Harapan dan Kinerja berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas di Lampung Timur (Studi Kasus pada Divisi Pusat Latihan Gajah). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Ghassani, M. T. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Bandeng Juwana Vaccum melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University*.
- Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X. and Mentzas, G. (2007) Classification and Synthesis of Quality Approaches in e-Government Services, *Internet Research*, 17(4), 378-401.
- Harnita, P. C. (2015). Analisis Pengaruh Desain Komunikasi Visual terhadap Brand Awareness dan Dampaknya pada Minat Beli Produk Djarum Black Mild (Studi Pada Konsumen Rokok di Kota Semarang). *Masters thesis, Master Program in Communication Science, Diponegoro University*.

- Helmer, J., Huynh, T. M. T., Lobacz, K., Kör, B., & Wakkee, I. (2021). Innovating digitally for services: A review of innovation process literature focused on digital innovation and service innovation. *Procedia Computer Science*, 192, 2797–2806. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.09.050>
- Hien, N. (2014). A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. *Scholarly and International Scientific Research & Innovation*, 8(1).
- Li, H., Liu, Y., & Suomi, R. (2009). Measurement of e-service quality: An empirical study on online travel service. *17th European Conference on Information Systems, ECIS 2009*.
- Magdalena, A., & Jaolis (2018). Analisis antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty dalam konteks E-Commerce Blibli. *Publication of Petra Christian University*.
- Napitupulu, D. R. (2016). Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa di Pemkot X dengan Pendekatan E-GovQual dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(1).
- Nurwicaksono, D., & Roro, I. (2019). Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro*, 8(3).
- Papadomichelaki, & Mentzas. (2011). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing service quality. *e-government Government Information Quarterly*.
- Paskaleva, K., & Cooper, I. (2018). Open innovation and the evaluation of internet-enabled public services in smart cities. *Technovation*, 78 (June), 4–14. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.07.003>
- Pitoy, N. F., Pangkey, M. S., & Pombengi, J. D. (2010). Kompetensi Sumberdaya Manusia Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ratatotok Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*.
- Pratama, E. M. (2012). Uji Ketergunaan Situs Web Perpustakaan Atma Jaya Yogyakarta. *Repository of Atma Jaya University*.

- Pratiwi, & dkk. (2019). Analisis Kualitas Situs Web Daerah Pelayanan Pemerintah Perijinan Terpadu terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model E-Govqual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9).
- Pratiwi, Y. (2013). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(1), 72360.
- Rasyid. (2016). E-Service Quality Evaluation on E-Government Situs web: Case Kesehatan Study BPJS Indonesia. *Journal of Physics*, 1(6).
- Rohmad, Z. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, & Antropologi*, 1(1), 24. <https://doi.org/10.20961/habitus.v1i1.18852>
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research. *Internet Research*, 16(3), pp. 339–359.
- Saingura, H. (2018). *Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Saputra, R. A., & dkk. (2018). Penilaian Kualitas Government Layanan E-Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(5).
- Saryoko, A. (2019). Pengukuran Layanan Pada JKN Situs web Mobile Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma – Jurnal Informatika dan Komputer*, 21(2).
- Sugiharni, G. A. P., & Setiasih. (2018). Validitas dan Reliabilitas Instrumen Evaluasi Blended Learning Matakuliah Matematika Diskrit di STIKOM Bali Berbasis Model Alkin. *Jurnal Indomath*, 1(2), pp. 93-108.
- Ulfa, R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online di Yogyakarta. *Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.

Wahyuni, R. (2019). E-Government Challenges in Developing Countries: A Literature Review. *6th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2018*, no. *Citsm*, , pp. 1–6.

Widiani, Y. N. (2018). Kualitas Pelayanan E- Government Melalui Situs web E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Situs web. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2).

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 81 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dokumen Resmi

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Semarang. (2021). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2021-2026.

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2022). Kota Semarang dalam Angka: *Semarang Municipality in Figures 2022*.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang. (2022). Laporan Internal Pengelolaan Layanan Si Booky Tahun 2022.