

## DAFTAR PUSTAKA

- Arthana, I. K. R., Dantes, G. R., Dewi, L. J. E., Setemen, K., & Marti, N. W. (2021). Pengembangan Prototype Frequently Asked Question (Faq) Undiksha Dengan Pendekatan User Centered Design. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 18(1), 77-88.
- Budiawan, F. P., & Nuryati, T. (2022). Understanding the Implementation of Good Government Governance (GGG) on The Quality of Public Services. *Journal of Accounting and Finance Management*, 3(3), 105-120.
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (1983). Educational Research: An Introduction, 4th edition (4th editio). Longman Inc
- Heeks, R. (2003). Most e-Government for Development Projects Fail: How Can Risks Be Reduced? *Institute for Development Policy and Management, University of Manchester*.
- Hu, M. (2008). *User support system integrating FAQ and helpdesk features and FAQ maintenance capabilities*.
- Isoka, B. R., & Namande, B. W. (2022). Archives Management and Service Delivery: The Case of Kenya National Archives and Documentation Services. *International Journal of Current Aspects*, 6(3), 91–112.
- Listyaningrum, F., & Diartono, D. A. (2021). Perancangan sistem Frequently Asked Questions (FAQ) page pada Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Semarang. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 5(2), 123–129.
- Mariam, N., & Nam, C.-W. (2019). The development of an ADDIE based instructional model for ELT in Early Childhood Education. *Educational Technology International*, 20(1), 25–55.

- Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature review: peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 5(1), 51-55.
- Plaza, B. (2011). Google Analytics for measuring *website* performance in tourism research. *Tourism Management*, 32, 477–481.
- Putri, A. D., & Santoso, H. (2025). Pemanfaatan fitur FAQ dalam meningkatkan kualitas informasi dosen pada *website* BIMA Kemdiktisaintek. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 5(1), 1–28.
- Pramudya, F. A., & Aji, A. S. (2024). Perancangan aplikasi perpustakaan berbasis mobile dengan layanan FAQ menggunakan chatbot: Tinjauan terhadap efisiensi pengelolaan perpustakaan di SMA Negeri 2 Tumijajar. *Jurnal TEKINKOM*, 7(2), 700-708.
- Rabiah, S. (2015). Penggunaan Metode Research and Development dalam Penelitian Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi (Makalah telah dipresentasikan dalam Seminar Nasional dan Launching Asosiasi Dosen Bahasa dan Sastra Indonesia (ADOBSI) yang diselenggarakan oleh Asosiasi Dos. April 2015, 1–7.
- Rahadi, D. R. (2007, November). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik. In *Seminar Nasional Teknologi* (Vol. 2007, pp. 1-13).
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Silmi, I. (2019). Kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Moderasi: Jurnal Studi Ilmu Sosial*, 2(1), 65–72.

- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Suryawan, I. G. T., & Paramitha, I. G. D. (2020). Analisis Kinerja *Website* Menggunakan Pendekatan Automated Software Testing. *JUTIK: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 6(3).
- Violeta, T., Arisandi, D., & Perdana, N. J. (2023). Pembuatan sistem Frequently Asked Questions pada *website* Ruparupa. *JOUTICA*, 8(2), 57-63.
- Waruwu, M. (2024). Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D): Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(2), 1220–1230.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 287. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Komisi Informasi Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 184. Jakarta: Komisi Informasi Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152.