

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2024). *Website resmi Pemerintah Kota Bekasi*.
- Hidayat, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis digital menggunakan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Pelayanan Publik*, 15(2), 85–97.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Yulianto, M. I. (2021). Efektivitas Situs Resmi Pemerintah Kota Bekasi Dalam Memanifestasikan Sarana Informasi Terhadap Masyarakat. *ResearchGate, March*.
- Mardhiyah Mardhiyah, Nur Afni Dinilhaq, Yona Amelia, Adelia Arini, Rully Hidayatullah, & Harmonedi Harmonedi. (2025). Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Memahami Perbedaan, Implikasi, dan Strategi Pemilihan yang Tepat. *Katalis Pendidikan : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Matematika*, 2(2), 208–218. <https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1670>
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63–73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Awaludin, Putri Isriyatil Jannah, & Puji Melati. (2026). Implementasi Dan Tata Kelola Sinergi Program Hiv–Tbc Di Kabupaten Cirebon: Analisis Capaian, Hambatan, Dan Arah Penguatan Layanan Terpadu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*

- (*The Indonesian Journal of Health Service Management*), 29(00), 38–47.
<https://doi.org/10.22146/jmpk.v29i00.27438>
- Lilis Purwaningsih, Novita Sari, & Ade Perdana Siregar. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Sumber Harum Kecamatan Tungkal Jaya. *Dinamika Publik: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis*, 4(1), 20–30.
<https://doi.org/10.59061/dinamikapublik.v4i1.1301>
- Mery, S., Ilmu, M., Negara, A., & Padang, U. N. (2026). *Implementasi New Public Service dalam Transformasi Digital Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Indonesia*. 3(6), 4338–4345.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833.
<https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Publik, L. (2024). *EFEKTIVITAS WEBSITE KABUPATEN KUTAI eJournal Administrasi Publik*. 12(2), 1–7.
- Simamora, B. (2019). *Efektivitas Electronic Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Website www.bantulkab.go.id di Pemerintah Kabupaten Bantul)*.
- Syarifudin, A. (2020). *Jurnal Paradigma Pendidikan*. 2507(February), 1–9.