

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, Hardani dkk. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Andriyanto. dkk. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menggunakan Model Delone and McLean. Jurnal Paradigma, Vol 23, No. 1 2021.
- Borg , W.R., Gall, M.D. (1989). *Educational Research: An Introduction*. New York: Longman.
- Brooke, J. (1995). *SUS: A quick and dirty usability scale*. Usability Eval. Ind, pp. 189-194.
- Brooke, J. (2013). *SUS: A Retrospective*. Journal of Usability Studies, 08(02), pp. 29-40.
- Creswell, John W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: SAGE Publications, Inc.
- Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B., (2003). *The New Publik Service: Serving Not Steering*, ME Sharpe Inc., New York.
- Grant, Jon. P. (2010). "*Electronic Government for Developing Countries*". Report the ITU Telecommunication Development Sector's ICT Applications and Cybersecurity Division.
- Hennig-Thurau., dkk. 2004. *Electronic Word of Mouth Via Consumer-Opinion Platforms: What Motives Consumers to Articulate Themselves On the Intenet*. Journal of Interactive Marketing. 18(1). Winter 2004.
- K.Zainurrohman, D. Kristiyanto, and Darmansah. (2022). Evaluasi *Usability* Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). Jurnal Sistem Komputer dan Informatika., Vol. 3, no. 4, DOI [10.30865/json.v3i4.4141](https://doi.org/10.30865/json.v3i4.4141)
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. United State: Academic Press. ISBN: 1-12-518406-9.
- Osborne David and Gaebler Ted. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. United State: Addison-Wesley Publishing Company.

- Sharfina, Z., & Santoso, H. B. (2017). *An Indonesian adaptation of the System Usability Scale (SUS)*. 2016 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, ICAC SIS 2016, 145–148. <https://doi.org/10.1109/ICAC SIS.2016.7872776>
- Sanusi. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Sukaryana dkk., (2003). Dasar – dasar Metode Penelitian. Malang: UM Press.
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*) dan Pembangunan Berkelanjutan: Review Literatur Sistematis. Nakhoda: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. DOI: <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- T. Prasetyaningtias, H. Muslimah Az-Zahra, and A. Hendra Brata. Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile *E-Government* Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4647–4653, 2018.
- Themelis, C., & Sime, J. A. (2020). *From video-conferencing to holoportation and haptics: How emerging technologies can enhance presence in online education?. Emerging technologies and pedagogies in the curriculum*, 261-276.
- Wulandari, Syntia Sarel. (2024). Skripsi: Evaluasi *Usability Website* Pemerintah Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Wahyuningrum, T. (2021) Buku Referensi Mengukur *Usability* Perangkat Lunak, Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018- 2022 mengenai Kegiatan Strategis Daerah.

L A M P I R A N

Lampiran 1. Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Putri Eka Syahrani
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 15 April 2003
Agama : Islam
Alamat : JL. Kesatriaan No. 8A, Kec. Cilincing, Kota Jakarta Utara.
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
Nama Ayah : Syamsuddin
Nama Ibu : Endang Sariastuti

Riwayat Pendidikan

SD : SDS Plus Hangtuh 5
SMP : MTSn 5 Jakarta
SMA : SMAN 52 Jakarta
Perguruan Tinggi : S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin

Riwayat Organisasi

- HUMANIS FISIP UNHAS
- SODEC UNHAS 2021/2022
- BI CORNER UNHAS 2022

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 6015/UN4.8.1/PT.01.00/2024 22 Juli 2024
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Kepada Yth. Kepala BLUD Jakarta Smart City

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

Nama : Putri Eka Syahrani
No. pokok : E011211025
Departemen : Ilmu Administrasi
Prog.Studi : Administrasi Publik
Alamat : Jl. Kesatria no 8 A

bermaksud melakukan penelitian lapangan/kepuustakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Evaluasi Usability Pelayanan Publik Berbasis Digita Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan



Prof. Dr. Hasniati, M.Si
NIP.196801011997022001

Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di BLUD Jakarta Smart City Provinsi DKI Jakarta



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY
Jalan Medan Merdeka Selatan 8-9 Blok B Lt. 3 Telp. 3822255, Fax. 3822255
J A K A R T A

Kode Pos : 10110

SURAT KETERANGAN
No. 1100 / K6.01

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andrie Yuswanto
NIP : 197812312011011014
Jabatan : Plt. Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi
DKI Jakarta

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Putri Eka Syahrani
NIM : E011211025
Jurusan : Administrasi Publik
Universitas : Universitas Hasanuddin

telah melaksanakan penelitian di Unit Pengelola Jakarta Smart City, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terhitung mulai tanggal 06 September 2023 sampai dengan 30 September 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

15 November 2024

Plt. Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Provinsi DKI Jakarta



Andrie Yuswanto
NIP. 197812312011011014

Lampiran 4. Logbook Penelitian

LOGBOOK PENELITIAN (Catatan kegiatan selama penelitian)

No	Tanggal/Bulan/Tahun Kegiatan	Nama Kegiatan	Hasil
1.	6/9/2024	Observasi & Wawancara di Kantor <i>Jakarta Smart City</i> bersama Manager Manajemen Produk dan Layanan, Bpk. Hamdi.	 
2.	13/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di Kantor Kelurahan Cilincing, Jakarta Utara.	 
3.	16/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di Kantor Kelurahan Rorotan, Jakarta Utara.	

4.	16/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di RPTRA Rorotan Indah 2, Jakarta Utara.	 
5.	16/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di Kantor Kelurahan Sukapura, Jakarta Utara.	 
6.	16/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di Kantor Kelurahan Semper Barat, Jakarta Utara	
7.	16/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di Kantor Kelurahan Semper	

		Timur, Jakarta Utara	
8.	16/9/2024	Penyebaran Kuesioner Penelitian di Kantor Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara.	