

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., Saputra, E., Rozanda, N. E., Ahsyar, T. K., Studi, P., Informasi, S., Sains, F., Sultan, U. I. N., Kasim, S., Hr, J., No, S., & Baru, S. (2021). *Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale*. 7(2), 125–132.
- APJII. (2025). SURVEI PENETRASI INTERNET DAN PERILAKU PENGGUNAAN INTERNET 2025. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. <https://survei.apjii.or.id/>
- Arman. (2023). *Collaboration, E - Government & Manajemen Sektor Publik*. Deepublish Digital.
- Basir, S., & Syamsiar. (2023). *Konsep dan Implementasi E-Government: Perwujudan Pelayanan Publik yang Demokratis*. Bintang Semesta Media.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. https://books.google.co.id/books?id=4uB76IC_pOQC&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Damayanti, N. Della, & Suyatno, D. F. (2023). *Evaluasi Usability Website Plavon Dukcapil Sidoarjo Menggunakan Metode Webuse*. 04(04), 223–229.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe. https://books.google.co.id/books?id=r-MI4J346pQC&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge. <https://books.google.co.id/books?id=aMQqBwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press. https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond, Second Edition*. New Riders.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9241-11:2018(E)*

- Ergonomics of human-system interaction—Part 11: Usability: Definitions and concepts (2nd ed.)* (Vol. 2018).
- KC Pangemanan. (2025). *Pengaruh Evaluasi Website tomohon.go.id Menggunakan Metode Usability Testing di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon*. 1–20. <https://tomohon.go.id>.
- Lianur Istiqomah, Olivia H. Malangi, Muhammad Rifqi N, Tegar Riszki P, S. R. N. (2023). Evaluasi *Usability Website* pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota XYZ Menggunakan Metode *Webuse*. *Indonesian Journal on Information System*, 8(1), 43–55.
- Ma'ruf Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Morgan Kauffman. <https://books.google.co.id/books?id=95As2OF67f0C&printsec=copyright#v=onepage&q=memorability&f=false>
- Nursifa, A. (2023). Evaluasi *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna Menggunakan Metode *Usability Testing*. *Thesis Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan FMP*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, L. L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (2018).
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Wulandari, S. S. (2024). *Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Makassar dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.