

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE DISPENDUKCAPIL SIDOARJO
SEBAGAI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

**YURISSA ROMADHONA
H96218072**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama: Yurissa Romadhona Mumtaz

Program Studi: Sistem Informasi

Angkatan: 2018

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul "ANALISIS KUALITAS WEBSITE DISPENDUKCAPIL SIDOARJO SEBAGAI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0". Apabila suatu hari nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Desember 2024



(Yurissa Romadhona Mumtaz)

NIM: H96218072

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

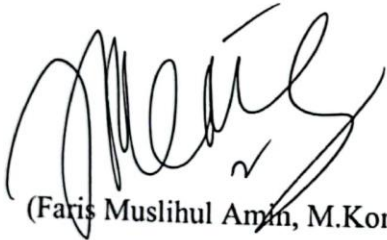
Skripsi oleh

NAMA : YURISSA ROMADHONA MUMTAZ
NIM : H96218072
JUDUL : ANALISIS KUALITAS WEBSITE DISPENDUKCAPIL
SIDOARJO SEBAGAI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.


Surabaya, 30 Desember 2024

Dosen Pembimbing 1



(Faris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP : 198808132014031001

Dosen Pembimbing 2



(Dr. Yusuf Amrozi, M.MT)
NIP : 197607032008011014

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Yurissa Romadhona Mumtaz telah dipertahankan

di depan Tim Penguji di Surabaya, Desember 2024

Mengesahkan,

Dosen Penguji 1

(Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom)

NIP : 198011082014031002

Dosen Penguji 2

(Mohammad Khusnu Milad, M.MT)

NIP : 197901292014031002

Dosen Penguji 3

(Faris Muslihul Amin, M.Kom)

NIP : 198808132014031001

Dosen Penguji 4

(Dr. Yusuf Amrozi, M.MT)

NIP : 197607032008011014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Abdul Hamdani, M.Pd

NIP : 196507312000031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YURISSA ROMADHONA MUMTAZ.....
NIM : H96218072.....
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI/SISTEM INFORMASI.....
E-mail address : yurissamumtaaz@gmail.com.....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS WEBSITE DISPENDUKCAPIL SIDOARJO SEBAGAI IMPLEMENTASI

E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Desember 2024

Penulis

(YURISSA ROMADHONA MUMTAZ)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS WEBSITE DISPENDUKCAPIL SIDOARJO
SEBAGAI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Oleh :

Yurissa Romadhona Mumtaz

Pemerintah Sidoarjo memiliki layanan *website* yang dapat digunakan masyarakat Kota Sidoarjo untuk mengajukan dokumen kependudukan yaitu Pelayanan Via Online (Plavon). Dalam *website* tersebut, masyarakat dapat melakukan pengajuan berbagai jenis dokumen kependudukan secara *online*. Namun yang menjadi masalah adalah *website* dinilai masih memiliki kekurangan berdasarkan beberapa ulasan terbaru pengguna di *Google Maps* Dispendukcapil Sidoarjo. Untuk itu perlu dilakukan uji terhadap kualitas *website e-government* tersebut dengan menggunakan WebQual 4.0. WebQual 4.0 mengukur dari sisi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* Plavon menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan prosedur statistika dan analisis data regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian variabel kegunaan dan kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: WebQual 4.0, Plavon, Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE SIDOARJO DISPENDUKCAPIL WEBSITE AS AN IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT USING WEBQUAL 4.0 METHOD

By :
Yurissa Romadhona Mumtaz

Sidoarjo government provides a website service that allows the residents of Sidoarjo City to apply for civil documents, called Plavon (Online Service). On this website, residents can submit applications for various types of civil documents online. However, the website is considered to have shortcomings based on several recent user reviews on Google Maps for the Sidoarjo Dispendukcapil office. Therefore, it is necessary to evaluate the quality of this e-government website using WebQual 4.0. WebQual 4.0 assesses the website in terms of usability, information quality, and service interaction quality. This study aims to determine the quality of the Plavon website using the WebQual 4.0 method. The research is quantitative employing statistical procedures and multiple linear regression analysis. The results indicate that usability and service interaction quality has a significant affect towards public satisfaction, while information quality do not significantly affect towards public satisfaction.

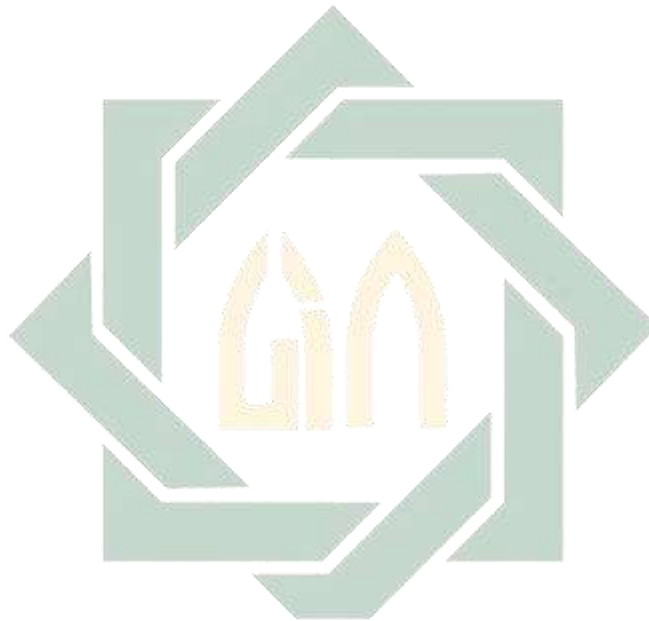
Keywords: *WebQual 4.0, Plavon, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Teori-Teori Dasar.....	10
2.2.1 Penelitian Kuantitatif	10
2.2.2 Analisis.....	11
2.2.3 Implementasi.....	12
2.2.4 Pemerintah.....	12
2.2.5 E-Government	13
2.2.6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	15
2.2.7 Internet	16
2.2.8 Website.....	17
2.2.9 Plavon.....	17
2.2.10 Kepuasan Masyarakat	18
2.2.11 WebQual	19
2.3 Integrasi Keilmuan	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Alur Penelitian.....	27
3.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	32
3.6 Analisis Data	34
3.6.1 Uji Validitas	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4 Regresi Linier Berganda	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.1.2 Sebaran Kuesioner	40
4.2 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.1 Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Pendidikan.....	42
4.2.3 Usia	42
4.2.4 Distribusi Data	43
4.3 Uji Kualitas Data	52
4.3.1 Uji Validitas	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Uji Asumsi Klasik	54
4.4.1 Uji Normalitas.....	54
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	54
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.5 Regresi Linier Berganda.....	56
4.5.1 Uji F	56
4.5.2 Uji T	57
4.6 Analisis dan Pembahasan	58

4.6.1	Pengaruh Kegunaan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	58
4.6.2	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat	58
4.6.3	Pengaruh Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	59
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran Pengembangan	60
DAFTAR PUSTAKA		61



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pengguna di Google Maps Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo	3
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna di Google Maps Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo	3
Gambar 2.1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.....	15
Gambar 2.2 Framework Barnes dan Vidgen.....	19
Gambar 2.3 Dimensi Kualitas WebQual 3.0.....	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.3 Data Sekunder Pengguna Website Plavon oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2024.	30
Gambar 4. 1 Tampilan Website Plavon.....	39
Gambar 4. 2 Formulir Google Form	41
Gambar 4. 3 Data Primer Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4. 4 Data Primer Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Gambar 4. 5 Data Primer Responden Berdasarkan Usia	42

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Tabel Jawaban Responden pada Dimensi Kegunaan.....	43
Tabel 4.2 Tabel Jawaban Responden pada Dimensi Kualitas Informasi	46
Tabel 4.3 Tabel Jawaban Responden pada Dimensi Kualitas Interaksi Layanan. 48	
Tabel 4.4 Tabel Jawaban Responden pada Dimensi Kepuasan Masyarakat	51
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji T.....	57

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- A.G. Putra, & D. Yulianto. (2022). Evaluasi Laman Penerimaan Mahasiswa Baru dengan WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 11(3), 161–167.
<https://doi.org/10.22146/jnteti.v11i3.3522>
- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi - Pemodelan Teoretis, Pengukuran, dan Pengujian Statistis*.
- Ardina Prafitasari dan Ferida Asih Wiludjeng. (2016). Jurnal translitera. *Jurnal Trnslitera (Js)*, 2 (1), 31–48.
- Arum Janir, D. N. (2012). Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS. In *Semarang University Press* (Issue April 2012).
- Ary, M. (2021). Technology Acceptance Model (TAM) dan Webqual untuk Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Mahasiswa Baru (SIM-PMB). *Jurnal Tekno Insentif*, 15(1), 41–53.
<https://doi.org/10.36787/jti.v15i1.403>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2001a). An evaluation of cyber-bookshops: The WebQual method. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(a), 11–30. <https://doi.org/10.1080/10864415.2001.11044225>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309.
<https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2001b). Assessing the quality of auction web sites. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, 00(c), 189. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2001.927087>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127. <https://doi.org/10.1080/00223891.2013.770400>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual : An Exploration of Web-site Quality. *Communications*, 1, 298–305.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.5463&re>

p=rep1&type=pdf

C.F Strong. (1963). *A History of Modern Political Constitutions: An Introduction to the Comparative Study of Their History and Existing Form*. 61.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Writing Center Talk over Time*. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>

Dennis, M. A., & Kahn, R. (2024). Internet. In *Britannica*. www.britannica.com/.
<https://www.britannica.com/technology/Internet>

Department of Economic and Social Affairs United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022, The Future of Digital Government*.
<https://publicadministration.un.org/en/>

Dewi, N. W. J. K., Candiasa, I. M., & Indrawan, G. (2020). Evaluasi Website Sistem Informasi Perencanaan Studi Stmik Stikom Indonesia Ditinjau Dari Pengguna Mahasiswa Menggunakan Teknik Webqual 4.0, Firstclick, Dan Heuristik. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika : JANAPATI*, 9(2), 266–280.

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/janapati/article/view/23212>

Ferdiansyah, F., & Irfan, D. (2021). Interactive Learning Media Based on Website in Vocational School. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 13(1), 755–762.
<https://doi.org/10.35445/alishlah.v13i1.591>

Husein, U., Nurhadi, N., & Mulyadi. (2019). Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Akademik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(2), 147–154.
<https://doi.org/10.31294/ijcit.v4i2.6260>

Ikhsawiyanthi, A., Wijoyo, S. H., & Mursityo, Y. T. (2023). Analisis Kualitas Website HSP Academy (PT. Hanosen Pratama) Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 21–28.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.20231014858>

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Issue 1).

International Telecommunication Union (ITU). (2021). Measuring digital

development: Facts and figures. In *ITU Publications*.

[https://www.itu.int/en/mediacentre/Documents/MediaRelations/ITU Facts and Figures 2019 - Embargoed 5 November 1200](https://www.itu.int/en/mediacentre/Documents/MediaRelations/ITU_Facts_and_Figures_2019_-_Embargoed_5_November_1200_CET.pdf)

[CET.pdf%0Ahttps://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx)

- Janureksa, N. S., Candiasa, I. M., & Setemen, K. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Semeton Denpasar Menggunakan Metode E-Govqual. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(2), 303. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021865131>
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1417>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>
- Mardiana, S. (2023). *An Integrated Model of WebQual 4.0 and SERVQUAL : Answer to the Next Research Call*. 25(1), 137–150.
- Metz, A., Burke, K., Albers, B., Louison, L., & Bartley, L. (2020). *A Practice Guide to Supporting Implementation*. December.
- Muftikhali, Q. E., & Susanto, T. D. (2017). Kumpulan Model Maturity E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(4), 311. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744367>
- Mujiati, H., & Sukadi. (2016). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun. *Indonesian Jurnal on Computer Science*, 9330(2), 1–6.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi*,

Strategi dan Inovasi.

- Nofyat, Ibrahim, A., & Ambarita, A. (2018). Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 3(1), 10.
<https://doi.org/10.36549/ijis.v3i1.37>
- Norfai, SKM., M. K. (2020). Manajemen Data Menggunakan SPSS. *Universitas Islam Kalimantan, Juli*, 70.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pardosi, M. (2004). *Belajar Sendiri Internet*.
- Pratama, A., Larasati, A. S., & Wulansari, A. (2021). Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(3), 519–533.
<https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i3.172>
- Putri, L. (2019). *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) di SMP Islam Al-Azhar 37 Pekanbaru*. 5.
- Ramadhan, M. R., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sistem Informasi Kebencanaan Kabupaten Boyolali). *Jurnal Transformatika*, 19(2), 138.
<https://doi.org/10.26623/transformatika.v19i2.4195>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(7), 700–701. <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2020). Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(5),

951. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2020752294>

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.

<https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>

Setiawati, L., Siti Aulia, E., Cynthia Johan, R., Hadiapurwa, A., & Ardiansah. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD). *Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84–97.

<https://doi.org/10.22146/khazanah.72775>

Shelly, G. B., & Vermaat, M. E. (2012). *Discovering Computers: Fundamental*.

Sufianti, E. M., & Riyadh, A. (2024). Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa. *Public Policy*. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta R&D. In *Alfabeta*, CV (Issue April).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Issue 112).

United Nations. (2020). E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. In *United Nations E-Government Surveys*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020%0Achrome-extension://ikhdkkncnoglghljlkmcimlnlhkeamad/pdf-viewer/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fpublicadministration.un.org%2Fegovkb%2FPortals%2Fegovkb%2FDocuments%2F>

United Nations. (2023). *E-Government*.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>

Warjiyono, & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139–146.

<https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>

Wibawanto, A. (2018). Penggunaan Internet dalam Perpustakaan. *Pustakaloka*, 10(2), 191. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v10i2.1472>

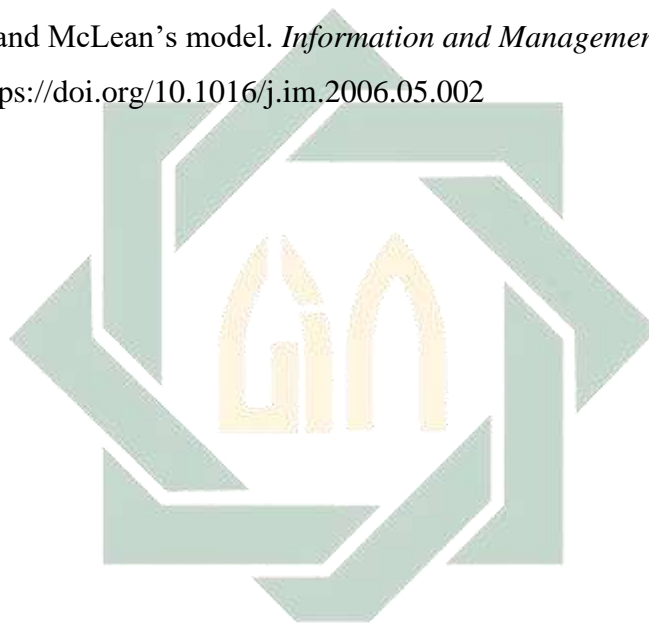
World Bank. (2015). *e-Government*.

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

World Population Dashboard. (n.d.). Retrieved May 30, 2023, from

<https://www.unfpa.org/data/world-population-dashboard>

Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information and Management*, 43(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A