

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Aprianty, Diah Rachma. “Penerapan Kebijakan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4.4 (2016): 1589-1602. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2135> di akses pada tanggal 21 Oktober 2016 10.30
- Bungin, Burhan, and L. J. A. Moleong. “Jenis dan Pendekatan Penelitian.” “Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Pekanbaru Untuk 33 (2007).
- Elysia, Vita dan Ake Wihadanto. 2017. Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan. <http://repository.ut.ac.id/id/eprint/7083> di akses pada tanggal 27 November 2017 08:28
- Kurniasih, Dewi, Tatik Fidowaty, and Poni Sukaesih. “Pengaruh implementasi kebijakan e-government terhadap kinerja aparatur kota cimahi.” *Sosiohumaniora* 15.1 (2013): 6-14. <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/5234>
- Muliawaty, Lia, and Shofwan Hendryawan. “Peranan e-government dalam Pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang).” *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11.2 (2020): 45-57. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898> di akses pada tanggal 13 April 2020 15.35
- Satiawati, W., & Rumapea, P. (2016). Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (400). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/13655>
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Publika: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12 (2), 101-111. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/publica/article/view/10300> di akses pada tanggal 15 Desember 2020 12.38

Buku

- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta CV.
- Horn, Meter Sujianto. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Praktek: Implementasi Kebijakan Ketahanan Pangan Kabupaten Rembang*. Sidoarjo: Dwiputra Pustaka Jaya.
- Kartikaningdyah. 2007. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Bp2t Kota Tanjungpinang*. Batam Polytechnics Parkway Street,
- Mazmanian, Daniel A. Et.al., 2005. *Implementation and Public Policy*, USA: Scott Foresman and Company
- Miles, MB & Hubberman, Am. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan oleh Tjetjep Rohidi dan Mulyarto, UI Percetakan, Jakarta.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. OECD 2005 dalam Darmawan 2012:17
- Nazir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Pasolang, Harbani. 2013. *Trend Global Peningkatan Pelayanan Publik: E-government dan Masalahnya bagi Negara Sedang Berkembang. Dalam Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Praptining, S. (2012). *Model New Governance Dalam Good Governance*. Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang
- Praptining, S. (2011). *Perubahan Sosial & Kebijakan Pembangunan Berwawasan Lingkungan*. Malang: Banyumedia Publishing
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik : Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Asas-asas Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif dan R&D)*, Cetakan Keempatbelas, Alfabeta, Bandung.
- Sugono, Dendy. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Surmayadi dalam Syukur (2005 : 79) . *Unsur Penting Dalam Proses Implementasi*.
www.dosenpendidikan.com
- Syaukani. 2004. *Kebijakan Publik Untuk Negara-negara Berkembang Model-model Perumusan dan Implementasi Kebijakan dan Evaluasi*. Jakarta. PT. Elex Media.
- Wardiyanto, Bintoro. 2010. *E-Government dan E-Procurement: Konstruksi Akuntabilitas dan Transparansi Birokrasi*. Dalam Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Mengkaji Penggunaan e-government Pemerintah Daerah di Indonesia*. Perkumpulan Prakarsa: Jakarta
- Wildavsky, Browne. 2004. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta Center for Academic Publishing Service.
- Winarsih, Ratminto. 2005. *Asas Pelayanan Publik Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi.

Dokumen

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003
- Perwalikota Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- MENPAN No 63/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik