

DAFTAR PUSTAKA

- Arayankalam, J., Khan, A., & Krishnan, S. (2021). How to deal with corruption? Examining the roles of e-government maturity, government administrative effectiveness, and virtual social networks diffusion. *International Journal of Information Management*, 58, 1-22.
- Atnan, N., & Imran, A. I. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapor Di Kota Bandung. *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 3(2), 150-162.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115.
- Bappenas. (2020, September 25). *Bappenas Dorong Akselerasi Transformasi Digital Pelayanan Publik Di Masa Pandemi*. Retrieved from <https://www.bappenas.go.id/>: <https://www.bappenas.go.id/id/berita-dan-siaran-pers/bappenas-dorong-akselerasi-transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi/>
- Djaali, & Muljono, P. (2007). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Walikota Manado). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur (studi pada badan perijinan dan penanaman modal daerah provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 410-420.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB (hal. 42-48)*. Bandung: ITB.

- Imelda, I., & Arkum, D. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA”. *Jurnal Studia Administrasi*, 1(2), 17-35.
- Ismarmiaty, I., & Etmy, D. (2018). Model Pendekatan UTAUT2 Modifikasi pada Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi E-Government di Nusa Tenggara Barat. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 106-114.
- Juliani, F., & de Oliveira, O. J. (2016). State of research on public service management: Identifying scientific gaps from a bibliometric study. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1033-1041.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica*, 5(1).
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Parsaorantua, P. H., Pasoreh, Y., & Rondonuwu, S. A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi (Studi tentang web e-government di Kominfo Kota Manado). *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 6(3).
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sandu Siyoto, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons Ltd
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: 2011.
- Sitoresmi, R. I., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum, S. EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DI KANTOR PENGADILAN NEGERI WONOGORI. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 4(2), 89-99.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Steers, R. M. (2012). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wance, M. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan Pt Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017).
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 43-51.