

DAFTAR PUSTAKA

- Azizatul Ummaroh, N., & Usrotin Choiriyah, I. (2023). The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 22, 1–13.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 .
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bina Media.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady Nuruddin. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *INTEGRALISTIK*, 33(2).
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003).
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 408–421.
- Lailatul Masrifah, E. B., & Hidayat, E. (2023). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi New Generation (Kng) Di Kelurahan Morokrengan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 19(9).
- Larasati, E. P., Sumadi, M. F., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(4).
- Miles, Matthew. B., Huberman, A. Michael., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (Third)*. SAGE Publications.
- Pasolong, H. P. (2008). Penerapan The New Public Service dan New Public Management Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 17–24.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>
- Rahardjo, B. (2001). *Membangun E-Government*.
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263–276. <http://majalahkartini.co.id/berita/peristiwa/saber-pungli-program-pemerintah-sapu-bersih-pungli/>
- Safira, L. A., Kusbandrijo, B., & Murti, I. (2022). The Effectiveness Of Online Services At The Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Sidoarjo District. *Map Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 1–6.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. 23 (2014).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Wawan Risnawan. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 1–11.