

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV. Syakir Media Press.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip-Prinsip New Public Management dan Governance Dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 1–17.
- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793–3802.
- Anggara, S. (2015). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Arvianty, E., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, vol.2, pp.1-8.
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 211–220.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur (Jiwa)*. gresikkab.bps.go.id. Diakses pada tanggal 12 Februari 2024. <https://gresikkab.bps.go.id/indicator/12/104/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur.html>
- Cahyadi, C. (2021). *Aplikasi Gresik Kerja, Pencari Kerja Cukup Monitor Lowongan Kerja dari Gawai*. 1minute.id. Diakses pada tanggal 20 Februari 2024. <https://www.1minute.id/2021/06/17/aplikasi-gresik-kerja-pencari-kerja-cukup-monitor-lowongan-kerja-dari-gawai/>
- Cook, G., Matthews, M., & Irwin, S. (2009). *Innovation in the Public Sector: Enabling Better Performance, Driving New Directions*. ACT: Australian National Audit Office.
- Diskominfo Gresik. (2023). *Kabupaten Gresik Terima Penghargaan Beritajatim Digital Award 2023 Kategori Website Pemkab Terbaik*.

diskominfo.gresikkab.go.id. Diakses pada tanggal 12 Februari 2024. <https://diskominfo.gresikkab.go.id/detailpost/kabupaten-gresik-terima-penghargaan-beritajatim-digital-award-2023-kategori-website-pemkab-terbaik>

Diskominfo Kabupaten Gresik. (2021). *Gus Yani Bupati Gresik Melaunching Pogram 99 Hari Nawa Karsa*. gresikkab.go.id. Diakses pada tanggal 28 September 2023. <https://gresikkab.go.id/berita/122-gus-yani-bupati-gresik-melaunching-pogram-99-hari-nawa-karsa>

Diskominfo Kabupaten Gresik. (2021). *Sigap-Rtlh Gresik Raih Penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional*. gresikkab.go.id. Diakses pada tanggal 12 Februari 2024. <https://gresikkab.go.id/berita/287-sigap-rtlh-gresik-raih-penghargaan-top-45-inovasi-pelayanan-publik-tingkat-nasional>

Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.

Febiyanti, S. Y., & Kriswibowo, A. (2023). Evaluasi Electronic Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 301–312.

Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), 1–14.

Hakim, L. (2022). *Laporan Kunjungan Kerja Spesifik Komisi Ii Dpr Ri Pada Masa Persidangan Iv Tahun Sidang 2021 – 2022 Terkait Pelayanan Publik*. berkas.dpr.go.id.

Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (Npm) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84.

Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15–30.

Peraturan Bupati Gresik Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, (2021).

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2023). *Triwulan Pertama 2023, Kominfo Identifikasi 425 Isu Hoaks*. Diakses pada tanggal 28 September 2023. https://www.kominfo.go.id/content/detail/48363/siaran-pers-no-50hmkominfo042023-tentang-triwulan-pertama-2023-kominfo-identifikasi-425-isu-hoaks/0/siaran_pers

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, (2014).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, (2014).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, (2021).
- Khalil, M. A., Lanvin, B. D., & Chaudhry, V. (2002). The E-Government Handbook for Developing Nations. In *The World Bank* (Issue November).
- Kurniawati, M., & Prastyawan, A. (2023). *Evaluasi Program Aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik Evaluation of the Gresikpedia Application program at the Gresik District Communication and Information*. 1, 327–340.
- Kustiati, E. (2021). Peluang dan Tantangan: Penerapan Revolusi Industri 4.0 Di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Manajemen Pendidikan*, 0, 501–513.
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295.
- Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.
- Maksudi, B. I. (2019). *Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Rajawali Pers.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In *UNPAD Press*.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana*, 13(2), 177–181.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik E-Government di

- Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Ombudsman RI. (2022). *Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022*. ombudsman.go.id. Diakses pada tanggal 12 Februari 2024. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf
- Pananrangi M, A. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Meraja Journal*, 2(Vol 2 No 2 (2019): Vol 2 No 2, Juni 2019.), 119–134.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, (2003).
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019, (2014).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018).
- Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Informasi Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, (2021).
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: in the age of austerity*.
- Qomar, A. A. (2021). *Aplikasi Gresikpedia Ternyata Hasil Transformasi Produk 2019, Perannya Disebut Belum Maksimal*. klikjatim.com. Diakses pada tanggal 28 September 2023. <https://klikjatim.com/aplikasi-gresikpedia-ternyata-hasil-transformasi-produk-2019-perannya-disebut-belum-maksimal/>
- Rahmadany, A. F. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13(1), 118–125.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 403 – 422.
- Sari, S. T., Parawu, H. E., & Harakan, A. (2022). Pemanfaatan Electronic Government Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian

- Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1151–1166.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78–84.
- Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *NepRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 220–230.
- Suryana. (2018). Pelayanan publik : kewajiban dan kendalanya. *Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1, 1–13.
- Susanto, D., Puspita, I., & Pramono, T. (2021). Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi SAKTI. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 227–238.
- Syafaatun, A., & Dewi, U. (2019). Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(2).
- United Nation E-Government Knowledgebase. (2022). *Ranking Indonesia dalam E-Government Development Index*. publicadministration.un.org. Diakses pada tanggal 6 September 2023. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49.
- Wibowo, A. F., & Fanida, H. E. (2019). Inovasi Pengaduan Online Melalui APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan). *Publika Administrasi Negara*, 7(4), 1–8.
- Zulfitra, S. R., & Ayuningtyas, A. (2023). Aplikasi Manajemen Risiko SPBE berbasis Website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 13(2), 138–151.