

## DAFTAR PUSTAKA

- Apipudin, & Sindrawati. (2023). The Role Of Public Service Motivation And Job Engagement To Increase Proactive Behavior Among Employee In Cileunyi District, Bandung Regency. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2023. Retrieved from <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui M-BONK di Kabupaten Sidoarjo. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135. <https://doi.org/10.26905>
- Cristia, J., & Vlaicu, razvan. (2022). *Digitalizing Public Services Opportunities for Latin America and the Caribbean*.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia. *PALANGGA PRAJA*, 5(1), 31–39.

- Dewi, B. P. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(4), 482–492.
- Edelmann, N., & Virkar, S. (2023). The Impact of Sustainability on Co-Creation of Digital Public Services. *Administrative Sciences*, 13(2), 1–21. <https://doi.org/10.3390/admsci13020043>
- Fatimah, S., Adys, A. K., & Rahim, S. (2021). Strategi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Bone. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(4), 1412–1426. Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Himura, E. K., & Setiawan, T. (2022). Co-creation as Public Service Innovation in Bandung City. *Junal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrsi*, 19(2), 190–200.
- Indrajit, R. E., Zainuddin, A., & Rudianto, D. (2005). *e-GOVERNMENT IN ACTION, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia (I)*. Yogyakarta: ANDI.
- Iskandar, N. F., Zuhajji, & Fathahillah. (2023). Pengembangan Aplikasi Pelaporan Jalan Rusak Di Kelurahan Bulupabbulu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo Berbasis Android. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 25–33.
- Kasmira, Alyas, & Sudarmi. (2020). Strategi Pemerintah Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan di Kabupaten Gowa. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 818–833.

- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>
- Lauryn, M. S., & Ibrohim, M. (2019). Sistem Informasi Geografis Tingkat Kerusakan Ruas Jalan Berbasis Web. *JSiI: Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 20–31.
- Maksimova, M., Solvak, M., & Krimmer, R. (2021). Data-Driven Personalized E-Government Services: Literature Review and Case Study, 151–165. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-82824-0>
- Moleong, L. J. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Musthofa. (2019). Analisa Kerusakan dan Perbaikan Jalan Aspal (Studi Kasus: Jalan Bangilan-Tapelan Kec. Kapas Kab. Bojonegoro). *De'Teksi*, 4(2), 13–24.
- Muzdhalifah. (2018). *Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)*. Universitas Brawijaya, Malang. Retrieved from <http://fia.ub.ac.id>
- Narayana, I. D. G. A. P., & Amri, I. (2023). Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 1–17.

- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Patterson, E., & Agarwal, R. (2023). Reducing the gap between rhetoric and reality: Use of Digital Service Standards for public service innovation through digital transformation in Australia. *Australian Journal of Public Administration*, 82(4), 557–589. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12615>
- Rachmat, Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (PermenPANRB nomor 16 tahun 2017). *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 5(2), 1–10. Retrieved from <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/687>
- Rustandy, V. C. F., Kamariyah, S., Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2023). Penerapan Kualitas Pelayanan SIRKEL Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 07(01), 183–199.
- Sahirah, Z., Rudiana, & Sagita, N. I. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 144–155.
- Sharipova, D., & Omarova, T. (2022). Digitalisation of Public Service Delivery, and Innovation in Government Operations in Central Asia and The Caucasus. *International Journal of Civil Service Reform and Practice*, 7(1), 18.

- Sirik, E. V. (2019). *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang*. Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang.
- Solong, A., & Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2), 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sugiarto, T., & Subroto, W. T. (2019). Pengaruh Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Jawa Timur. *JUPE*, 7(1), 31–37.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Susanto, A. R. (2022). Sinergitas Sebagai Transparansi Pengembangan Implementasi Digital Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Brebes. *Jurnal Ilmiah Ultras*, 6(1), 33–46.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wibowo, A. F., & Fanida, H. E. (2019). Inovasi Pengaduan Online Melalui Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. *Publika Administrasi Negara*, 7(4), 1–8.
- Wulandari, U. (2020). Responsivitas Implementor Dalam Menangani Kerusakan Jalan di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Jalan di Kecamatan Tampan). *JOM FISIP*, 7(1), 1–15.