

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, A., Suprajitno Rahardjo, D., Setijadi, E., & Gatot Kusrahardjo, dan. (2018). *C I N I A Road-map Pengembangan Intelligent Transport System di Surabaya*.
- Agus Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Kolaboratif* (ida, Ed.). Gramedia.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104-1116.
- Anisah, A., & Soesilowati, E. (2018). Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.15294/efficient.v1i1.27218>
- Awahah, R. A., Widodo, J., & Radjikan, R. (2024). *Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum Sebagai Upaya Mengurangi Kemacetan Di Kota Surabaya Jawa Timur*. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(3), 62-72.
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). *Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang*. *The World of Public Administration Journal*.
- Dendy Arifiyananta, R., & Hany Fanida, E. S. (2017). *Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya*.
- Dendy Arifiyananta, R., & Hany Fanida, E. S. (2020). *Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya*.
- Dewi, P. A. P. L., Animah, A., & Mariadi, Y. (2021). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) untuk Pengelolaan Keuangan*. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 19(1), 72-86.

- Eri Barlian, MS. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Issue December).
- Florence, S., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Administrasi, D. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)*.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliyah, dkk. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Issue April).
- Iga Rosalina. (2012). Efektivitas program Nasional Pemberdayaan Masyarakat mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir di Desa Mantren Kecamatan Karangrejo Kabupate Madetaan. *Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, 01*.
- Illiyyina, I., & Kriswibowo, A. (2022). Respon Industri Kecil Menengah (IKM) di Provinsi Jawa Timur Pada Kebijakan Sertifikasi Halal. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(2)*, 1183-1190.
- Indrajit, Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta: APTIKOM.
- Indriyani, S., Mardiana, S., Mitra Lampung, S., Pagar Alam No, J. Z., Meneng Bandar Lampung, G., & Studi Manajemen STIE Mitra Lampung, P. (2016). *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung* (Vol. 2, Issue 01).
- Inez Darmalia. (2018). Tahapan Perkembangan Intelligent Transport System: Studi Kasus Kota Surabaya. *Ilmu Pemerintahan, 5(15)*, 1–14.
- Irawani Anis. (2021). *Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*.
- Kementerian Perhubungan. (2021). *Intelligent Transport System Diharapkan Menjadi Solusi Transportasi Indonesia*.
<https://baketrans.dephub.go.id/berita/intelligent-transport-system-diharapkan-menjadi-solusi-transportasi-indonesia>.

- Megawati, S. (2022). *Efektivitas Pengawasan Lalu Lintas Melalui Surabaya Intelligent Transport System (Sits) Di Kota Surabaya*.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Pisciesha Qudsi Auliya. (2016). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya*.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Rozari, A. D., & Wibowo, Y. H. (2015). *Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kemacetan Lalu Lintas Di Jalan Utama Kota Surabaya (Studi Kasus Di Jalan Ahmad Yani Dan Raya Darmo Surabaya)*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 42-57.
- Sahira, D. F., & Megawati, S. (2022). *Pengawasan Lalu Lintas Melalui Surabaya Intelligent Transport System (Sits) Di Kota Surabaya*.
- Sari, D. F. (2021). *Service Delivery bagi Perempuan Korban Kekerasan Seksual selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Samarinda* (Doctoral dissertation, UPN "Veteran" Jawa Timur).
- Sri Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik*. Inovasi dan Penerapan Pelayanan Publik di Kota Surabaya
- Suryani, E. (2019). *Penerapan Sistem Dinamik Dalam Intelligent Transport Systems (ITS) Untuk Lebih Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi Dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)*.
- Suryanto, T. L. M., Safitri, E. M., Faroqi, A., & Suryono, R. R. (2021). *Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Sits Menggunakan Pendekatan Kualitas Teknologi Dan Sikap Penggunaan*. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi* (Vol. 1, No. 1, pp. 321-329).
- Uzair Akhmad. (2018). *Penanggulangan Kemacetan dan Kebutuhan Alat Transportasi di Kota Surabaya*. *Paradigma*, 02(03), 1–10.
- Vermalia, S. E. (2020). *Dampak Penerapan Surabaya Intelligent Transport System Bagi Warga Surabaya*. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 1(2).