

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adianto, & Sugiyanto. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Prosiding Seminar Nasional HUMANIS*, 1(1), 499–509. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Proceedings/article/view/6828>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- bps.go.id. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2021-2023*. <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDgjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Fatman, J. H., Nurlinah, N., & Syamsu, S. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Collaborative Governance Di Pelabuhan Andi Mattalata Kabupaten Barru. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 120–134. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i1.10515>
- 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. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v4.i2.p1-12>
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Haq, A., & Kriswibowo, A. (2024). *Elemen keberhasilan e-government pada aplikasi gresikpedia*. 15(3), 332–340.
- Heeks, R. (2001). i-Government Working Paper Series. In *Institute for Development Policy and Management*. University of Manchester, Precinct Centre, Manchester,. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0318-9.ch005>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Hertati, D., & Arif, L. (2020). Pengembangan Model Pelayanan Publik Yang Berkualitas Berbasis Web Pada Kecamatan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. In *Penerbit Cakradewa Ilmu*. <http://sasanti.or.id/ojs/index.php/pci/article/view/48>
- Hisriani, Jahmil, B., & Simamora, B. (2023). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota*. 6(September), 142–150. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v6i2.4457>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166. <https://www.academia.edu/30100450>

/Electronic_Government

- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, 2004 352 (2004). <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- Jatimtimes.com. (2022). *Disnaker-PMPTSP Kota Malang Terima Penghargaan dari KemenPAN-RB, 6 Aspek Jadi Penilaian, 23 Maret 2022*. <https://www.jatimtimes.com/baca/262850/20220322/062900/disnaker-pmptsp-kota-malang-terima-penghargaan-dari-kemenpan-rb-6-aspek-jadi-penilaian>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. (2003). In *Ombudsman* (p. 1).
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia* (Vol. 1).
- Kominfo.jatimprov.go.id. (2023). *Jatim Raih Dua Penghargaan Kolaborasi Implementasi SPBE*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/jatim-raih-dua-penghargaan-kolaborasi-implementasi-spbe>
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Elements of Successful Application of. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295–301.
- Lailia, I. (2020). Surabaya Single Window Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Perizinan Di Kota Surabaya. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 2(2), 68–74. <https://doi.org/10.26618/jppm.v2i2.4422>
- Malangkota.go.id. (2024). *Kota Malang 10 Terbaik Nasional Digital Government Award 2024*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/jatim-raih-dua-penghargaan-kolaborasi-implementasi-spbe>
- Miftahurrohman, & Munifah. (2024). Dampak Turnover Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Perguruan Tinggi di Jawa Tengah. *JUBIKIN: Jurnal Bisnis Kreatif Dan Inovatif*, 2(2), 100–110.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. <https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Ngambut, K. (2023). Kerangka Kerja Collaborative Governance: Tantangan Implementasi Dalam Situasi Krisis Pandemi COVID19. *Jurnal Administrasi Dan Demokrasi*, 2(1), 41–59.
- Nur Azizah, A. R., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development and Justice Review*, 5(2), 237–247. <https://doi.org/10.14710/ldjr.v5i2.17225>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. (2018).

- Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Walikota kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2020). *Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang SPBE*. (2023).
- Permadi, R. N., Arieyasmiet, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 28–38. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, . (2014). *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Prabowo, H., Suwandda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). PT Remaja Rosdakarya. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2128–2132.
- Pursida, V. L., Saefulrahman, I., & Yuningsih, N. Y. (2023). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 43–56.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 11(02), 154–164. <https://doi.org/10.35724/sjias.v11i02.4885>
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 35–44. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>
- Reza, I. F. (2020). Strategi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Indonesia Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Wacana Publik*, 14(01), 7–12. <https://doi.org/10.37295/wp.v14i01.40>
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Samsor, A. M. (2021). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51–70. <https://doi.org/10.1108/itpd-01-2020-0001>
- Saputri, E. D. (2018). Analisis Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 962–968. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1280>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.

- <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Shavira, A., Rudiana, R., & Lesmana, A. C. (2022). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38250>
- Silalahi, W. (2020). Penataan Regulasi Berkualitas Dalam Rangka Terjaminnya Supremasi Hukum. *Jurnal Hukum Progresif*, 8(1), 56–66. <https://doi.org/10.14710/hp.8.1.56-66>
- 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. <http://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/99>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (13th ed.). Alfabeta.
- Suranto, S., Darumurti, A., Eldo, D. H. A. P., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 97. <https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.4095>
- Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui “SIMPONIE” di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23–27. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.571>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Virgasih, U., Muchsin, S., & Anadza, H. (2023). Efektivitas Aplikasi Si-Izol Dalam Peningkatan Pelayanan (Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja , Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 17(8), 98–109.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>