

DAFTAR PUSTAKA

- Anas AN, N. (2025). Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik. *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, 7(01), 244–259. <https://doi.org/10.53863/kst.v7i01.1602>
- Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, & Andi Pitono. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Arief, V., & Yuardani, A. M. (2018). The Effectiveness of the Application of the E-Government Concept in the Form of an Electronic Application for the Village in Sungaibangkong Village, Pontianak District, Pontianak City, West Kalimantan Province. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(2), 155–163.
- Arif, S. R., Febianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M., & Nugraha, D. S. (2019). Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3, 1–6.
- Berlinda Putri, S., Tamrin, M. H., Wahyuni, S., & Rianto, B. (2022). Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.60>
- Devitasari, D. L. (2019). Efektivitas Pelayanan Dalam Pendistribusian Air Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Intan Banjar Kota Banjarbaru. *Concept and Communication*, null(23), 301–316.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2020). ANALISIS PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan) Firda Charisma Dewi S1 Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum , Universitas Negeri Sura. 10(2017), 637–652. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45402>
- Dharmanu, I. P., Ni, Y., & Supriyani, W. (2023). Pengaruh Pemerintahan Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Badung. 01(08), 521–526.
- Firstyananda, I.N., Tukiman. (2021) EFEKTIVITAS PDAM GIRI TIRTA DALAM PENGADAAN AIR BERSIH (Studi Kasus Desa Hulaan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik). 17, 144–158.
- Elawati, N., & Roekminiati, S. (2022). novasi, *Pelayanan Publik*. 1(3), 377–394.
- Erlinda, D., & Putri, A. (2024). JPSI (Journal of Public Sector Innovations) Digital Government Enterprise Strategies at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Delta Tirta , Sidoarjo Regency , Indonesia. 9(1), 12–23.
- 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>

- Fetni, Sudirman Baso, & Anis Ribcalia Septiana. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6(4), 1496–1510. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.293>
- Garcia, J.R.G (2012). Enacting Electronic Government Succes: An integrative Study of government Wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions. *Springer*.
- Guzman, K. C., & Oktarina, N. (2018). *Economic Education Analysis Journal*. 7(1), 301–315.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., ... Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Har, S., Nawawi, Z., & Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin Palembang, S. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Radik Kabupaten Musi Banyuasin. *Journal of Research in Management Business and Social Science*, 1(3), 187–196. <https://journal-mbs.com/index.php/mbsPublishedByHPIMAI>
- Hendra, B., Pratama, S., Maghfiroh, S., Sifa, A., Rohmah, K. N., Ridwan, M., & Sofiah, U. (2024). Peran Pemerintah dan Strategi Penguatan Ekonomi Kerakyatan dalam Pemberdayaan UMKM Go Digital di Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(4), 382–401.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep Dan Strategi *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Jalma, H., Aromatica, D., & Ariany, R. (2022). Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 163–192. <https://doi.org/10.33509/jan.v28i2.1762>
- Jondar, A. (2021). PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 1, Mei 2021e-ISSN: 2797-0469. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 163–179.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Khalil, M.A., D.Lavin, B., & Vivek, C. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries*.
- Manitik, R. C. H., Rares, J. J., & Ogotan, M. (2016). Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. *EJournal Sam Ratulangi*.
- Manuhutu, M. A., Ferdinandus, W., & Uktolseja, L. J. (2025). Rancang Bangun E-Government: Transparansi dan Pelayanan Publik. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3571–3579. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.946>

- Mariono, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya).
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publishing.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya
- AS-SIYASAH: *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>
- Muhammad Amar. (2022). Efektivitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Air Bersih Pdam Spam Ikk Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Sinjai Borong. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(1), 165–176. <https://doi.org/10.59050/jian.v19i1.213>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus ; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Alfabeta, Bandung
- Muta'ali, I. R. ., & Satlita, L. (2024). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Kabupaten Tangerang. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 09(01), 16.
- Nafi, Z. (2022). KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT THE REGIONAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM). 13(3), 252–259.
- Negara, J. A., Ilmu, F., & Dan, S. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government) I Gede Agus Wibawa dan Lilik Antarini. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57–71. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia. *Juni*, 22(1), 1–17. <http://dx.doi.org/10.33164/iptekkom.22.1.2020.1-17>
- Paradissa, S. M., & Trimurni, F. (2023). Realisasi Electronic Government melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 317–327. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.632>
- Prasetyono, D. W., & Diana, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pdam Kabupaten Gresik. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), 56–70. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v12i1.63>

- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Interelasi*, 1(2), 62–79. <https://journal.interelasi.org/index.php/interelasi/article/view/18>
- Ratna D., Riska K., Ainun M., (2023). *KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA BENGKALIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK DI KOTA DOI* : 2, 376–386.
- Rinita, L. N., & Tukiman, T. (2019). Efektivitas Pelayanan “Open Table” Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Public Administration Journal Of Research*, 1(3).
- Setiawan, I., & Arti, N. D. B. (2024). Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 234–248. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v16i2.4824>
- Siti Aminatus Z., S. Wijoyo., R. Salman, Y. Darwati. (2023) ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING AIR SECARA ONLINE DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG PANJANG. *Vol 02, No 01, 2023, Janaloka*. 02(01), 78–98.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. cv. Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). Pelayanan Air Bersih Oleh Pdam Giri Tirta Sesuai Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik). *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Syahrin, A., Ariany, R., & Rahayu, W. K. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Secara online di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang. *Jurnal Administrasi, Manajemen Dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 2(2), 85–101.
- Ummah, K., & Oktariyanda, T. A. (2022). Penerapan Electronic Government Melalui Aplikasi Giri Tirta Cepat, Empati, Ramah Dan Inovatif (Gita Ceria) Oleh Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Publika*, 851–866. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p851-866>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yulanda, A., & Fachri Adnan, M. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110. <https://isora.tpublising.org/index.php/isora>