

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makasar : CV Syakir Media Press.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Alhassan, I., & Mensah, F. (2022). Regulatory frameworks for digital transformation in public administration. *Journal of Public Policy and Administration*, 37(3), 289–305.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2076543>
- Anggraini, A., Nasrah, R., & Yeni, A. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 220-236.
- Barker, W. C., Johnson, G. C., Hunt, L. T., George, D. G., & Tsugita, A. (2020). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 54–68.
- Cantika, D., & RFS, HT (2021). Elemen Sukses Implementasi E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)* , 9 (1), 43-52.
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2024). Digital transformation in the public administrations: A guided tour for computer scientists. *IEEE Access*, 12, 22841-22865.
- Chris Muellerleile, & Susan L. Robertson. (2018). Digital Weberianism: BUreaucracy, Information, and the Rehnorationality of Neoliberal Capitalism. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 25(1)
<https://doi.org/10.2979/indjglolegstu.25.1.0187>
- Desriadi, D. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 12-20.
- Dunleavy, P. (2005). Governance and state organization in the digital era. *The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies*, January 2009
- Erwin Raza, L. O. (2020). Manfaat dan dampak digitalisasi logistik di era industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia Vol 4* , No.1.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.

- Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Farida Nugrahani.
- García, M., & Torres, L. (2021). Adaptive regulations for digital government: Facilitating innovation in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101615. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101615>
- Gultom, DN, Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10 (1), 128-136.
- Hakim, M. L., & Eprilianto, D. F. (2024). Inovasi Aplikasi Sistem Perizinan Terpadu Sebagai Solusi Kebaruan Dalam Mengatasi Keterbatasan Aksesibilitas Izin Non Berusaha di Kabupaten Jombang. *Publika*, 693-704.
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hans, A. (Ed.). (2022). *Responsivitas dan Akuntabilitas Organisasi Publik: Teori dan Implementasi*. Unhas Press.
- Harahap, R. R. (2024). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Hardani, S.Pd., M. S., 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).
- Haryoko M.Pd., P. D. S. (2020). *Analisa Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik dan Prosedur Analisis)*.
- Hawari, A. Y., & Kartini, D. S. (2023). Transformasi Birokrasi di Indonesia Pasca Pandemi. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 4(2), 122-134.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Irma, Y. A., & Zulkarnaini, Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 530-539.
- Jannah, M., La Tarifu, L. T., & Saidin, S. (2020). Efektifitas Komunikasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Nasional Kota Kendari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1 (2), 86.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 278-292.
- Kalvath, A. K., Pratama, A. R., Saputra, B., & Adnan, M. F. (2026). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Digital: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 3(01).
- Kurniawan, A., Hartono, D., & Santosa, B. (2022). *Web-based e-government*

- systems for improving public administration in Indonesia. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(4), 745–762. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab035>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melina, U. (2019). Informasi Pemerintah Triwulan Pertemuan dekat dengan jenis digital: Agenda penelitian untuk digitalisasi pelayanan publik. 36, 427–436.
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Maharudin, D. (2025). Good Governance dalam Pelayanan Publik: Systematic Literature Review terhadap Model dan Best Practices di Berbagai Negara. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 13(03).
- Makmur, M. A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo). *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), 131-138.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271-283.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2024). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(3), 11-11.
- Nisak, I., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 440-452.
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Leok 1 kecamatan Biau kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Nuriana, D. I. (2018). Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Era Digital (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Nurwindiarti, M. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Management Publik*, 4.

- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 16(4), 179-185.
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721-728.
- Pratiwi, O. N., Nahrudin, Z., Aina, A. N., & Arifin, I. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61-81.
- Prijono, D., Soenarjanto, B., & Radjikan, R. (2018). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945).
- Rijal, M., & Sarinah, S. (2026). Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia: Kajian Literatur Tahun 2020–2025. *Musamus Journal of Public Administration*, 8(2), 160-172.
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 17(1).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, H., & Wijaya, R. (2022). E-government adoption and bureaucratic efficiency: Evidence from Indonesia. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(5), 1021–1038. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab045>
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99-114.
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Cahaya Mandalika* ISSN 2721-4796 (online), 3(2), 1796-1803.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.

- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *JISIPOL:Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110.