

DAFTAR PUSTAKA

Referensi buku:

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik..* Yogyakarta : Gava Media
- Hidayat, M. N. (2021). *E- Government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press
- Indrajit. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit. (2005). *E Government In Action Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Andi Offset
- Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.
- Moenir. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mukarom Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: In Penerbit Tahta Media CV Pustaka Setia.
- Mulyawan . R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nasution Abdul. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa Kreatif.
- Rahmadana,dkk. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue October 2020). Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Rahmayanty. (2022). *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tim Balai Kota Pematangsiantar. (2022). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2022-2027*.
- Tim Diskominfo Pematangsiantar. (2023). *Rencana Kerja Perangkat Daerah Tahun 2024*
- Subarsono. (2008). *Analisa Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta

Yuhafizar,dkk. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. In *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*.

Referensi Jurnal:

Abdurrohim. T. (2024). *The Effectiveness of Implementing Population Service System Through Klampid New Generation*. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis. 5(2): 684-700.

Choirunnisa, Laili, dkk. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*. 3(1): 72-95

Haris. A. (2023). Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Melalui Penerapan *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Manggrai Timur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*. 3(3): 148-154

Hidayah, dkk. (2022). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. 4(2): 49–67.

Kinanto, Aco. (2023). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil Smart (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul). *Jurnal Enersia Publika*. 7(2): 149-164

Kurniawati. (2020). Analisis Pelaksanaan *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Universitas Islam Riau.

Nuraini. A. (2021). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 9(2): 111-124

Maudina, dkk. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Simpelin Ditinjau Dari Perspektif E-Government Di Kabupaten Sukabumi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*. 15(1): 121-135

Patrisia, dkk. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe Di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*. 10(2): 137-146

Prakoso. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif *Digital Government*. *Jurnal Paradigma*. 9(2):131-146

- Rafinzar, Rahmat, dkk. (2020). Inovasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program *E-Mussrenbang* Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik* . 6 (2): 228-250
- Rahmadi, dkk. (2018). “Implementasi *E-Government* Kota Probolinggo (Studi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 19 (3): 179-189
- Rahmadhani. S. (2024). Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada Website “Sipenduk Online” Di Disdukcapil Kabupaten Semarang. *Journal Of Politic and Government Studies*. 13(2):
- Rudiansyah, dkk. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Kinerja*. 18(4): 513–20
- Shafira, dkk. (2023). Penerapan e-Government Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Pada Situs Web “PERMEN MANIS” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*. 3(1): 130-143
- Wijatmoko.T. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website *E-Government* Menggunakan Dimensi *E-Govqual* Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Diy. UIN Sunan Kalijaga.
- Untari.F. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*E-Tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Universitas Brawijaya
- Viandari.O. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *E-Government* Depok Single Window (Dsw) Menggunakan Metode *E-Govqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Peraturan Undang-Undang

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Pematangsiantar No 02 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Berbasis Elektronik Kota Pematangsiantar.