DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi revisi). Alfabeta.

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1).

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge management: Kunci sukses inovasi pemerintahan daerah*. Bayumedia Publishing.

Nugroho, R. (2008). *Public policy*. Elex Media Komputindo.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:

PT Alfabet

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Widodo, J. (2014). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Bayumedia Publishing.

Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).

B. Jurnal

Akmal, H. I., & Baihaqi, A. (2025). Implementasi Pemberian Hibah Oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus: Kecamatan Danau Panggang). *Jurnal Kebijakan Publik*, *Vol .2, No 4*. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/PPJ/article/view/1523

Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT STUDI KASUS PADA APLIKASI SAPA CETAR*.

APJII. (2025). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia—Survei*. Survei Internet APJII. https://survei.apjii.or.id/

Aswin, A., & Sofyan, M. M. (2022). Dinamika Pelaksanaan Electronic Governance Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, *13*(1), 65–69. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v13i1.5152

Auliyaa, P., & Hidayat, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *KINERJA*, *18*(4), 502–512. https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, *3*(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (third edition). SAGE.

Dwi Amanda Wijaya, W., Herbasuki Nurcahyanto, & Aufarul Marom. (2023). Optimalisasi Peran E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, *12*. https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38459

Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. *21*(1).

Fadli Mappisabbi, Abd Haris, & Wahyudin Zuhri. (2025). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik*, *1*(2), 174–184. https://doi.org/10.62383/sosial.v1i2.2036

Gustina, R., & Salbiah, E. (2024). Implementasi e-Government melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) terhadap Kepuasan Masyarakat. *Karimah Tauhid*, *3*(4), 5131–5142. https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.13054

Gustina, R., Salbiah, E., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi e-Government melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) terhadap Kepuasan Masyarakat. *Karimah Tauhid*, *3*(4), 5131–5142. https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.13054

Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*.

Hanjani, A., Arifianti, D. L., Febrinaharnum, H., & Anitasari, Y. (2023). *Evaluasi Implementasi E-Government pada Sistem Layanan Kesehatan Digital: Studi pada Aplikasi JakSehat*. *9*(3).

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Offset* (III).

Kusuma, A., & Sari, J. A. (2024). Implementation of e-Government via Lapak Aduan Banyumas. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *9*(1), 57–66. https://doi.org/10.26905/pjiap.v9i1.12216

Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *LUTUR Law Journal*, *4*(1), 19–26. https://doi.org/10.30598/lutur.v4i1.10497

Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (1).

M.R. khairul Muluk. (2008). *Knowledge management: Kunci sukses inovasi pemerintahan daerah*.

Musaddad, A. A., & Faizin Ahzani, W. K. (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

Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, *6*(1), 82–89. https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828

Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *JURNAL TRIAS POLITIKA*, *2*(1), 1. https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234

Ridwansyah, M. R., & Hakim, T. R. (2024). Efektivitas Penerapan E-Government Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Smart City Di Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*.

Rochaeni, A., Fujilestari, N. A., & Irawaty, T. (2024). Implementasi e-Government dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, *27*(2), 157. https://doi.org/10.31845/jwk.v27i2.1034

Rusdi Kamil, M., & Engkus, H. (2022). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sibadra Pada Pemerintah Kota Bogor. *Journal Of Digital Society*, *1*(1).

Triyono, B., & Hadi, K. (2025). *Implementasi Aplikasi Mobile City Kudus Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Kudus*. *16*.

Untari, F. (2018). *Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Malang*.

Yanuar, R. M. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*.

Zanuba, F., & Putri, K. A. (2025). Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi Layanan Sibadra Sebagai Sarana Aduan Masyarakat. *Gandiwa Jurnal Komunikasi*, *4*(2), 49–56. https://doi.org/10.30998/g.v4i2.3024

C. Perundang-undangan

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
4. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SiBadra