

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar – dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Charles H. Levine. 1990. *Public Administration; Challenge, Choices, Consequences*. Illionis: Scott Foresman
- Easton, David. 1953. *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science*. New York: Knopf.
- Edi. Suharto. 2007. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2002. *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrayani, E dan Gatiningsih. 2013. *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pemerintahan*. Sumedang: IPDN Press
- Islamy, M. Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Miftah Toha. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeliono M. Anton. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Depdikbud.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Riant Nugroho. 2011. *Public Policy : Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.
- Supriyono, 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Tangkilisan. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta. Lukman Offset & YPAPI.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta :Med Press (Anggota IKAPI).

**Dokumen :**

- Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika Di Indoonesia

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E – Government.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota Kotamobagu Nomor 28b Tentang Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (KINALANG).

**Jurnal :**

Suandi, I Wayan. 2010. *Eksistensi Kebijakan Publik dan Hukum Dalam Pemerintahan Daerah*. Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana bali. Vol.I No. 01, Tahun 2010. Hal 12

Hasniati, 2006. *Kebijakan Pengembangan Electronic Government : Sebuah Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*, Visi Jurnal Ilmu Administrasi, Fisip Universitas Hasanuddin, Vol. VII, No.2, September 2006. Hal 18

Zauhar, Susilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara Vol. 1 No.2. Malang: Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Hal 22

Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). *e-Government in Public Service: Studies on Tangibles Aspects in Licensing Services at*

*Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. Asian Political Science Review, 1(1), 56-64.*

Adibowo, R. (2013). *Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Indramayu. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM, 1.*

**Skripsi :**

Wulandari, R. (2018). *Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).*