

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku:

- Wahab, Solichin Abdul. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi (Kedua). Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno Budi. (2005). *Kebijakan Publik teori dan proses*. Edisi (Kedua). Yogyakarta: Media Pressindo.
- Moleong, Lexy. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Indiahono, Dwiyanto. (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Edisi (Kedua) Revisi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dunn, William N. (2011). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto, and Akbar Zainuddin. (2007). *Electronic E-Government in Action Strategi*.
- Amir Santoso, (1993). *Analisis Kebijakan Publik: Suatu Pengantar*. Jurnal Ilmu Politik 3, Jakarta: Gramedia.
- Joko Widodo. (2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Bayumedia.
- Kencana, Syafiie Inu. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, Rineka Cipta.

- Edwar III. George C, (1980). *Implementing Public Policy*. Woshington. D.C. Congressional Queterly.
- Thomas R. Dye, (2002). *Understanding Public Policy*. Toronto.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Mulyadi, Deddy, (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abdul Wahab, Solichin (2008). *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamdi, Muchlis (2014). *Kebijakan Public: Proses, Analisis Dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju.
- Dr. Arifin Tahir, M.Si., (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Daerah*. Bandung, ALFABETA.
- Abdul Kadir. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi (Revisi). Andi.Yogyakarta.
- Rianto, budi dkk. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya. Putra Media Nusantara.
- Andrianto, N. (2007). *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Bayumedia Publishing, Anggota IKAPI Jatim: Malang.
- Indrajit. (2006). *E-Government in action*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan (Keempat). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, (2007). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif*. Edisi (7). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi, (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi (Revisi VI). Cetakan Ketigabelas. PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition (3). USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Jurnal/Skripsi:

- Rohmawati, T., Natalia, T. W., Dosen, D. I. P. F. U., & Unikom, T. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pejalan Kaki Terhadap Trotoar Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 8(2).
- Kurniasih, Dewi. (2008). *Penerapan E-Government dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Provinsi Jawa Barat*

- Karniawati, Nia. (2018). *E-Government Dalam Pelayanan Perijinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat*
- Karniawati, N. (2021). Inhibiting Factors for E-Government Implementation in Local Government. *Journal of Governance*, 6(1), 73-84.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Fitriani, A. (2019). Implementasi Kebijakan Elektronik Government Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sintang. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 17(1).
- Wulandari, H. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi "Dr. Kepo" Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik).
- Riswandi, E. (2018). *Inovasi Pelayanan Administrasi Berbasis E-Government Melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino)(Studi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang)*
- Lengkong, F. D., & Tampi, G. B. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(400). (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Muliawaty,Lia, *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*

- Napitupulu, D. (2015). Kajian faktor sukses implementasi e-government studi kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 229-236.
- Rohman, A. T. (2016). *Implementasi Kebijakan Melalui Kualitas Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pendapatan Kabupaten Kuningan (Studi Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan No. 15 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah)* (Doctoral dissertation, UNPAS).
- Siregar, P. (2016). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan* (Doctoral dissertation, Tesis Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana Universitas Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta).

Dokumen-dokumen:

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Stratetgi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/Kep/MPAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Internet di Lingkungan Industri Pemerintah
- Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang No 24 tahun 2013 Undang-undang (UU) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Walikota no.470 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *E-OPEN* (Elektornik Online Pelayanan Kependudukan) di Kota Bekasi

Surat edaran Wali Kota Bekasi Nomor: 443/2370/ DISDUKCAPIL. Set tentang mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi melalui aplikasi *E-OPEN*

Rujukan Elektronik:

<https://disdukcapii.bekasikota.go.id>

<https://bekasikota.go.id/>

<https://bekasikota.go.id/pages/peta-administrasi-wilayah-kota-bekasi>