

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Indrajit, Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta: APTIKOM.
- Inspektorat Kota Jambi. (2021). PMPRB Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kota Jambi Tahun Anggaran 2021.
- Iskandar. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung (Persada).
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2014). *Birokrasi & Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yalia, Mulyono. (2011). *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government, Agenda Observasi*, Bandung.

### Jurnal

- Dewandaru, Dimas Sigit. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus: PUSJATAN*. SESINDO Vol. 2013.

Juliarso, Ahmad. (2019). *Analisis Implementasi E-government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. Vol.10 No. 1.

Mariano, Sabino. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*.

Munawaroh, Nunung. (2018). *Mewujudkan Reformasi Birokrasi Melalui E-Government*.

Syaprudin Dkk. (2019). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi No.25 Tahun 2020.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **Website**

Redaksi Dinamika Jambi, *Bebani Syarat Pembuatan KTP-El Baru, Masyarakat Ogah Urus KTP*, <https://dinamikajambi.com/bebani-syarat-pembuatan-ktp-el-baru-masyarakat-ogah-urus-ktp/>. (Diakses 11 Juni 2022 19.05)