

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang:

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003. Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 4 UU 25/2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 2 dan 3 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 06 tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Padang

Peraturan Walikota (Perwako) Padang Panjang Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan *E-Government*

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini membahas tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Renstra Disdukcapil Kota Padang 2014-2019

Renja Disdukcapil Kota Padang tahun 2014-2019

Dokumen Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2016

Buku:

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: ELEX Media Computindo Kelompok Gramedia

Eka Prasojjo, 2006. *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja*.

Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Fitrah Nur Cahaya, 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo*, Hal-19

Gilang yana permatasari, 2014. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*, Kabupaten Malang.

Grindle, Merilee S. (Ed). 1980. *Politics and Apolicy Implementation in the Third World*, New Jersey: Princetown University Press.

Hasanah, H. 2017. *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 107.

Herabudin, *Studi Kebijakan Pemerintah Dari Filosofi Ke Implementasi*, Bandung: Pusaka Setia, 2016, hal 33.

Kencana Inu Syafii, 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, Hal-75

Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Kualitatif Kemasyarakatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1991. hal:164

Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002 hlm.3

Loina Lalolo Krina P, *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi, Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, Jakarta, Piramedia, 2003, Hal: 45

Miftah Thoha. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2003. Hlm: 3

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Muhamad Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Penerbit Erlangga. Hlm 112

Muhammad Ilham Arisaputra, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reformasi Agraria Di Indonesia*, Jurnal Yuridika, 28(2), Hlm 200-201.

Nazir, M. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Poltan Litjan Sinambela, dkk 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi* Jakarta: Bumi Aksara Hal-18

Ratminto & Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan Model Konseptual, Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2013. hlm 233

Widjaja, 1993. *Pemerintah Desa dan Administrasi Desa*. Jakarta : PT Gravindo, Hal-94

William N.Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003, hal 22-24

Yoserizal dan Wahyu Eko Yudiantmaja. 2010. *Strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam Mengembangkan E-Government sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Andalas Padang

Skripsi:

Daniel, Khardin. 2016. *Pengaruh Implementasi E-Government Terhadap Akuntabilitas Publik di Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. Universitas Andalas

Katrina, 2017, *Efektivitas Pelayanan Pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*, Skripsi, Dipublikasikan. Universitas Hasanuddin, diakses dari <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23550> Skripsi Lengkap Katrina pada tanggal 13 Desember 2019 pada pukul 13.55 WIB

Sonia Rahmadhani, 2017, *Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*, Skripsi, Dipublikasikan, Universitas Sumatera Utara, diakses di repository.usu.ac.id

Wedi Radian Dasril. *Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Air Haji Kabupaten Pesisir Selatan*. Skripsi S1 Ilmu Politik Universitas Andalas. 2015

Jurnal:

Aprianty, Dian Rachma, 2016, *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, No 4 Vol 4, hal 1594

Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, Vol 23 No 3, Hal 187-195

Hardono, Wisnu. 2015. *Analisis Kualitas dan Efektifitas E-Government sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Joko Tri Nugraha “*E-Government dan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Sleman*”: *Magelang*, Jurnal komunikasi dan Kajian Media, 2018 Vol 2 No 1, Universitas Tidar

Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governace Dalam Pelayanan Publik*, Jurnal vol 6 (1).2016 diakses di <https://search.unikom.ac.id>

Pratikno. 2005. *Good Governance dan Governability*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik. 8 (3). Hlm 232-235.

Yuhefizar. 2010. *Tinjauan Penerapan e-Government* di Provinsi Sumatera Barat. Poli Rekayasa, Volume 5 Nomor 2.

Internet:

Arisman, 2013, *Mengukur Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal, Dipublikasikan, diakses dari <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file> pada tanggal 08 September 2019 pukul 17: 05

Kodar Udoyono.2012. *E-Procurement dalam Pengadaan Barang dan Jasa Untuk Mewujudkan Akuntabilitas di Kota Yogyakarta*. Jurnal Studi Pemerintahan 3(1):135-171. Di akses dari journal.umy.ac.id pada 1 Juni 2018 pukul 20.10 WIB.

Martha. 2014. *Transparansi dan Akuntabilitas*. Diakses melalui <https://repository.widyatama.ac.id>. tanggal 10 Februari 2020 Pukul 15:52 WIB

Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*.Jurnal Konstitusi 11(3): 429-453. 2014. Diakses dari media.neliti.com pada 06 Oktober pukul 20.00 WIB

Sysadmin, 2014, *Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*, Diakses dari <http://www.bandung.go.id/posts/2014/09/01/qprZ/undefined> Pada 27 September 2019 Pukul 15:34

<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/11/19/pcc1mt430-ombudsman-ada-tiga-catatan-pelayanan-disdukcapil-padang> pada 18 November 20:09 WIB.

<https://padang.tribunnews.com/2019/07/02/berita-padang-hari-ini-antrean-layanan-pembuatan-akta-kelahiran-di-kantor-disduk-capil> diakses pada 10 oktober 2019 Pukul 11:27 WIB

Situs PPID Kota Padang. (ppid.padang.go.id/home/profil) diakses pada tanggal 25 Maret 2021 pada 17:00 WIB

ciptakarya.pu.go.id diakses pada 25 Maret 2021 pada 17:07 WIB

<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government> Diakses pada 11 Februari 2021 Jam 14:46

<https://www.jogloabang.com/sosial/perpres-96-2018-persyaratan-tata-cara-pendaftaran-penduduk-pencatatan-sipil> Diakses 30 Maret 2021 Pukul 14:37 WIB