

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Ramadhan. 2017. *Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Pengaduan Melalui E-Governance Yang berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi Gampil dan Hayu Bandung di Dinas komunikasi dan informatika Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*.
- Andrilia Nilam Sari. 2013. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Dinas Pengaduan Kota Yogyakarta*. Skripsi
- Abdillah, K. (2012). *Pengembangan E-Government Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/4809>
- Alomary, A., & Woollard, J. (2015). How is technology accepted by users ? a review , (November), 1–4. Vita Elysia, d. (2017). *Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia* . 354.
- Wahab, A. S. (2005). *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Raja Garfindo Persada.
- Yuli Tirtariandi. 2014. *Implementasi Pelayanan Pengduan Satu Pintu*. Jurnal: Universitas terbuka
- APJII. (2016). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Retrieved from <https://www.apjii.or.id/survei> di akses pada 11 february 2019
- Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*, 23(c), 187–195.
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hardono, W. (2015). *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Goverment sebagai Media*

Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015.
Repository UMY, 1–15.

Kurniawan, Luthfi; Najih, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*.
Malang: In-TRANS Publishing.

Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Jakarta: PT
RAJAGRAFINDO PERSADA.

Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja
Rosdakarya.

Noviana, R. S. L. (2015). Manajemen e-Government Berbasis Web Model
Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*,
4(3), 4–5.

Rachman, Eviana Septiana; Noviyanto, B. (2017). Pemanfaatan E-Government
pada Desa Wonokarto untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Potensi
Desa. *Jurnal Technology Acceptance Model (TAM)*, 8(1), 45–50.

Risna. (2018). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan
Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang
Kabupaten Indragiri Hilir). *JOM FISIP*, 5(1), 1–10.

Rivai, M. B. (2014). *Penerapan Model The Unified Theory of Acceptance and Use
of Technology (UTAUT) untuk Memahami Tingkat Penerimaan dan
Penggunaan E-Learning (Be Smart) di Fakultas Teknik Universitas Negeri*

Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sutanta, E., & Mustofa, K. (2014). Kebutuhan Web Service untuk Sinkronisasi Data Antar Sistem Informasi dalam E-gov di Pemkab Bantul Yogyakarta. *Jurtik-STMIK Bandung*.

Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 227–235.