DAFTAR PUSTAKA

Anonim *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (2008).

——— *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. (2018).

Adzam, M. (2025). Public Service Innovation: North Kolaka Civil Administration Service System Offline, Online, and Integrated (SI LAKU O2T). *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*.

Afrilia, U. A., Asy'Ary, A. P. M. H., Muhdiarta, U., & Mayasari, Y. (2024). Transforming public services: The role of digital innovation in Indonesian municipal governance. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah*, *16*(1), 1043.

Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*.

Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka Setia.

Annor, A., Affrian, R., & Urahmah, N. (2025). Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *AL Lidara Balad: Jurnal Administrasi Negara*.

Buku pedoman penyusunan dan penulisan skripsi program studi (S1) administrasi publik edisi revisi. 2022

Cahyati, T. (2023). Improving public service quality through the development of online service innovations in public sector organizations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *13*(1).

Dewi, S. A. N. S., Wijaya, K. A. S., Yudartha, I. P. D., & Badan Riset dan Inovasi Nasional, R. S. (2023). Transformasi digital inovasi pelayanan publik aplikasi JAKI dalam mewujudkan smart governance di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah*

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Kamaruddin. (2025). Digital government dan efektivitas pelayanan publik di era

transformasi digital. *Jurnal Administrasi Negara*.

Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan dan administrasi perpajakan daerah di Indonesia: Keuangan, pajak, dan retribusi daerah*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Pratama, M. R., & Tualeka, S. H. (2025). Comparing digital public service innovation in urban and rural space: Evidence from Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *15*(3).

Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2024). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, *1*(8).

Setia, N. A., Fisdian, D., & Adni, D. F. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa (DIGIDESA). *Journal of Governance and Public Administration*.

Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.

Steers, R. M. (1985). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Goodyear Publishing.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syafarudin, S., & Haris, A. (2025). Digital transformation in public services: A study of e-government implementation in Indonesia. *International Journal of Law and Society*, *2*(4), 169–179.

Syamsiar, S. (2023). The role of digitalization in enhancing public service effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *13*(1).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2008).

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425–478.

Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 178.

Widianto, N. (2023). Improving the effectiveness of public services through technology-based service innovations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *13*(1).

Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh inovasi terhadap kinerja pemerintah daerah dan implikasinya pada kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, *12*(1), 68–89.