

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Castells, M. (2021). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture volume I*. Wiley-Blackwell.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design*. Jakarta: Salemba Empat.
- Denhardt, J. V. (2020). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Haryanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Prinsip dan praktik*. Graha Ilmu.
- Hatch, M. J., & Cunliffe, A. L. (2013). *Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives*. Oxford: Oxford University Press.
- Pasolong, H. (2021). *Administrasi publik: Perspektif teori dan praktik*. Jakarta: Gramedia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2023). *Manajemen (Edisi ke-17)*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

- Akbar, F., Nugroho, R. A., & Prabowo, H. (2022). Digital public service transformation in Indonesia: Challenges and opportunities. *Public Administration and Policy*, 11(1), 45–58. <https://doi.org/10.1108/PAP-12-2021-0052>
- Budiarso, S., & Hartono, B. (2021). Implementasi e-government di Indonesia: Tantangan dan strategi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 231–243. <https://doi.org/10.31506/jap.v9i2.1483>
- Cakranegara, A., Putra, H. W., & Kartika, D. (2021). Peran media sosial dalam meningkatkan keterbukaan informasi di era digital: Studi kasus Pemerintah DKI Jakarta melalui Instagram. *Jurnal Komunikasi Publik*, 13(2), 55–70.

- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409.
- Dewi, F., & Adiwijaya, S. (2022). Integrasi sistem pengaduan masyarakat melalui media sosial dan SP4N-LAPOR di Pemerintah DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–60.
- Kusnadi, T., & Susilo, E. (2021). Literasi digital dalam pelayanan publik berbasis media sosial: Studi kasus Instagram @dkijakarta. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3), 75–90.
- Pramesti, A. A., & Mardhatillah, Y. (2023). Efektivitas aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 62–86.
- Rahmadi, A. R. (2023). Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 12–23. <https://doi.org/10.31941/jia.v20i1.2939>

Laporan

- ANTARA News. (2023). Indonesia modernizes government system with SPBE. Retrieved from <https://en.antaranews.com/news/289324/indonesia-modernizes-government-system-with-spbe>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). Laporan penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia. Retrieved from <https://apjii.or.id>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024, January 31). APJII: Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. Retrieved April 2, 2024, from <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Badan Informasi Geospasial. (2018). Peta topografi wilayah Jakarta. Retrieved from <https://www.big.go.id/>

- Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. (2020). Analisis musim dan cuaca di wilayah Jakarta. Retrieved from <https://www.bmkg.go.id/>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2020). Provinsi DKI Jakarta dalam angka 2020. BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). Statistik sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia. BPS.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Pengguna internet di Indonesia makin tinggi [Infografis]. Indonesia Baik. Retrieved April 2, 2024, from <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2022). Jakarta dalam angka 2022. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Cohen, H. (2020). Why Instagram is good for government communication. Retrieved from <https://www.socialmediatoday.com/news/why-instagram-is-good-for-government-communication/570073/>

Regulasi

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Publik.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2018). Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 20 Tahun 2018 tentang penunjukan petugas pengelola media sosial di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2019). Surat Edaran Nomor 79 Tahun 2019 tentang penyebarluasan informasi elektronik melalui media komunikasi dan media sosial bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi, Informasi, dan Statistik.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara.