

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. P., Rahmawati, R., Sensuse, D. I., Lusa, S., Arief, A., & Adi, P. (2023). *E-GovQual model evaluation of e-government service quality in SSCASN registration application*. Indonesian Journal of Information Systems, 6(2), 113–127.
- Abdoellah, A. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Ahmad, Z. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 2(1).
- Arafat. (2023). *Kebijakan Publik; Teori Dan Praktik*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Ariyanto, M. (2015). *Analisis Pelaksanaan E-Government Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan e-Registration, e-SPT, dan e-Filing)*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Destaliya, M. (2019). *Efektivitas Pengelolaan Perusahaan Publik Di Indonesia*. Pusaka Media.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). New York: Routledge.
- Fadhilah, E. (2011). *Kesiapan Penerapan e government di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang* (Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). E-government maturity, digital divide, and citizen participation: An international comparison. *Journal of Information Science*, 43(2), 165–180.
- Guo, X., & Lu, J. (2005). Understanding e-government service effectiveness: An empirical study. *Journal of Electronic Government*, 2(4), 278–297.
- Irma, N. (2023). Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 2(6).
- Kurniawan, R. (2020). Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 250–264.
- Lestari, R. (2021). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1).
- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi literatur sistematis dari perspektif dimensi pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI). *Jurnal Iptekkom Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*,

9(1).

- Moenek, R. (2019). *Good Governance: Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mufidah. (2021). *Evaluasi Prosedur Pelayanan Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Warga: Studi Kasus Pemerintah Desa Janti, Tulangan Sidoarjo*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Muliawaty, L. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Rahman, F., & Sari, D. (2023). Evaluasi Kualitas Layanan Publik Digital: Studi Aplikasi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(1), 77–95
- Rifdan. (2024). Analisis Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 4(1).
- Rizkia, A. (2022). Penerapan Teknologi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Sadar. (2023). *E-Government (Konsep, Implementasi Dan Evaluasi E-Government Di Indonesia)*. Widina Media Utama.
- Shobrina, S. (2023). Efektivitas e-government dalam program layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR!) pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiarto, D., & Haryanto, A. (2022). Efektivitas Aplikasi Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 26(3), 201–215.
- Ummah, N. (2022). Pemanfaatan Sosial Media Dalam Meningkatkan Efektivitas Dakwah Di Era Digital. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(1).
- Wibowo, T. (2023). Evaluasi Implementasi Aplikasi Pengaduan Berbasis Mobile di Pemerintah Daerah. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 4(1), 33–47.
- Pemerintah Kabupaten Karawang. (2022). *Standard Operating Procedure (SOP) Aplikasi Tanggap Karawang*. Karawang: Diskominfo Karawang.

Website Resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. (2025). *Layanan Aplikasi Tanggap Karawang*. Diakses dari <https://diskominfo.karawangkab.go.id>

Website Resmi Pemerintah Kabupaten Karawang. (2025). *Profil Kabupaten Karawang*. Diakses dari <https://karawangkab.go.id>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

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