

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Handyaningrat, S. (1980). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Indradi, S. J. (2006). *Administrasi Publik*. Bandung: Lembaga Administrasi Negara.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lubis, S. B., & Huseini, M. C. (1987). *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial UI.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2004). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2010). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Silalahi, U. (2013). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Silalahi, U. (2013). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RCD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Jurnal / Artikel Ilmiah

- Amelia. (2015). Analisis efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*.

- Arindya. (2019). Analisis efektivitas organisasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*.
- Cahyaningrum, D., & Nugroho, A. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif *good governance*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Fajrianti. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Kristanto. (2018). Implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Maysara, & Asari. (2021). Analisis pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Saputra, D. P., & Widiyarta. (2021). Implementasi *e-government* dalam peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Yuliani. (2017). Analisis efektivitas program pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.

Peraturan Perundang-Undangan

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 5 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007.
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 73 Tahun 2019 tentang Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.