

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bastian, Indra. 2010. *Akutansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Campbell. 1989. *Riset Dalam Efektivitas Organisasi. Terjemahan Sehat Simamora*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto & Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. dkk. 2005. *E-Government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Komaruddin. 2012. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mutiarin, D., & Zaivudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pabundu, T. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, cetakan ke-3*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Subkhi, A., & Jauhar, M. 2013. *Pengantar Teori dan perilaku organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sugiyono. 2011. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2021. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana.
- Ulum Chazienul, M. 2018. *Public Service*. Malang: UB Press

Jurnal dan Skripsi

Wingfi Japami. 2019. Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Skripsi. Tanah Datar. Universitas Negeri Padang.

Redha Suhari Rachman. 2021. Efektivitas Penerapan Sistem *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota. Skripsi. Pontianak. Universitas Tanjungpura.

Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104-1116.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kelurahan.

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang *Masterplan* Pontianak *Smart City* Tahun 2019-2028.