

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Afdhal, A., Yudareswara, R. P., Rismanto, D., & Arianto, T. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Ahmad. (2020). *Manajemen Startegis*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E-Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)*. Bandung: FISIP UIN SGD Bandung.
- Ardial. (2020). *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Atmojo, M. E. (2021). *Tata Kelola Perkotaan Berbasis Smart City Perspektif Inovasi dan Pengembangan Kota di Pulau Jawa*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Castro, C., & Lopes, C. (2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(2). doi: 10.1007/s13132-021-00749-2
- Christy, N. N. A. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Radna Andi Wibowo.
- Dakhi, A. S. (2021). *Pengantar Sosiologi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dwiyanto, A. (2021a). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2021b). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Faustyna. (2023). *Management Komunikasi*. Medan: Umsu Press.
- Fauzan, R., Supriyanto, E., & Solehudin, N. (2023). *Komunikasi Organisasi: Pengantar dan Model Manajemen Reputasi dalam Membangun Citra Perusahaan*. Padang: Get Press Indonesia.
- Ginting, R., Purwati, E., & Arumsari, N. (2021). *Manajemen Komunikasi Digital Terkini*. Cirebon: Penerbit Insania.
- Goesman, E. (2015). *Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint (Studi Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Blitar)*. Universitas Brawijaya.
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2021). *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi dan Strategi*. Makassar: Unhas Press.

- Hardi, A. R., Faizah, I. H., Rahmatillah, I., & Mahendra, I. W. (2023). *Aksi Komunikasi Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Mahakarya Citra Utama Group.
- Hariyanto, E., & Juniari, D. K. (2019). *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0 Memetik Pelajaran dari Strategi Komunikasi Utang Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV. Jejak Publisher.
- Hendri, E. (2019). *Komunikasi Persuasif: Pendekatan dan Strategi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Ilham. (2021a). *E-Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ilham. (2021b). *E-Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismail. (2021). *Manajemen Strategis Sektor Publik*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Janssen, M., Csaki, C., & Melin, U. (2022). *Electronic Government*. Switzerland: Springer.
- Jogja Smart Service. (2023a). Buku Panduan *Jogja Smart Service* Versi 3.0. Retrieved from [https://jss.jogjakota.go.id/asset/doc/tutorial/Buku Panduan JSS %28Versi Digital%29.pdf](https://jss.jogjakota.go.id/asset/doc/tutorial/Buku_Panduan_JSS_%28Versi_Digital%29.pdf)
- Jogja Smart Service. (2023b). Retrieved from <https://jss.jogjakota.go.id>
- Jusmaliani. (2023). *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Khan, S., Shael, M., Majdalawieh, M., Nizamuddin, N., & Nicho, M. (2022). Blockchain for Governments: The Case of the Dubai Government. *Sustainability (Switzerland)*, 14(11). doi: 10.3390/su14116576
- Kholifah, S., Suyadnya, I. W., & Harjo, I. W. W. (2021). *Pengantar Sosiologi*. Malang: UB Press.
- Mahyuddin. (2019). *Sosiologi Komunikasi: (Dinamika Relasi Sosial di dalam Era Virtualitas)*. Makassar: Penerbit Shofia.
- Morote, R. P., Rosa, C. P., & Chicharro, M. N. (2020). The Effects of E-Government Evaluation, Trust and The Digital Divide in The Levels of E-Government Use in European Countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154. doi: 10.1016/j.techfore.2020.119973
- Muary, R. (2022). *Sosiologi: Pengantar, Teori dan Paradigma*. Medan: Merdeka Kreasi Group.

- Mulyadi, A., Bewinda, R. N., Rahmasari, C., & Daud, R. (2023). *Perkembangan Teknologi Komunikasi di Pemerintahan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Nadirah, Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “*Jogja Smart Service*” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2023). *E-Government Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Stiletto Book.
- Nugraheny, D., & Retnowati, N. D. (2021). Sistem Informasi Strategis Terhadap E-Government Guna Peningkatan Masyarakat Informasi. *Seminar Nasional Dinamika Informatika Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Ordiyasa, I. W. (2015). Kegagalan Penerapan E-Government di Negara-negara Berkembang: In Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia. *Yogyakarta: STMIK AMIKOM Yogyakarta*.
- Prasetyo, B. D., & Febriani, N. S. (2020). *Strategi Branding: Teori dan Perspektif Komunikasi dalam Bisnis*. Malang: UB Press.
- Purnasari, N. (2021a). *Metodologi Penelitian*. Bogor: Guepedia.
- Purnasari, N. (2021b). *Metodologi Penelitian*. Bogor: Guepedia.
- Rahman. (2019). *Komunikasi Persuasi Politik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratnawita, R., Tamtomo, T., Muksin, N. N., & Gunarso, S. (2024). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Reddick, C. G. (2020). *Citizens and E-government Evaluating Policy and Management*. USA: Information Science Reference.
- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Rusman, F. (2023). *Dimensi-Dimensi Komunikasi Antarmanusia: Pengantar untuk Mengenal Ilmu Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Salim, & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Kencana.

- Sari, W. P., & Irena, L. (2019). *Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Scholl, H. J. (2020). Digital Government: Looking Back and Ahead on a Fascinating Domain of Research and Practice. *ACM Journals*, 1(7), 12. doi: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3352682>
- Setiawan, Y. L., Sila, G. E., Hasim, H., & Putra, R. E. (2024). *Komunikasi Persuasif dan Negosiasi*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Silviani, I., & Darus, P. (2021). *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication (IMC)*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T., Suharyanto, H., & Nursam. (2020). *Pelayanan Kependudukan Berbasis E-government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Kementerian Desa PDT dan Transmigrasi.
- Syukurman. (2020). *Sosiologi Pendidikan: Memahami Pendidikan dari Aspek Multikulturalisme*. Jakarta: Kencana.
- Toron, V. B. (2024). *Sosiologi Pendidikan*. Gowa: CV. Ruang Tentor.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Umrati, & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wisataone, V. (2021). *Strategi Integrated Marketing Communication Organisasi Nirlaba*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E., Kusumasanti, I. G. A. N., & Rahayu, N. M. W. P. (2023). *E-Government dan Pelayanan Publik*. Bali: Nilacakra.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi: Konsep dan Implementasi*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). *Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website*. Universitas Islam Indonesia.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Ahmad. (2020). *Manajemen Startegis*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E-Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)*. Bandung: FISIP UIN SGD Bandung.
- Ardial. (2020). *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Medan: Lembaga

Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

- Arsyad, A. A. J., & Febriansyah, M. R. (2020). *Iklm Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik*. Indramayu: CV. Adanu Abimata.
- Astrid, R. R. K., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2020). Factors that Influence E-Government Utilizing Towards E-Report Application (Case Study : Comparasion between Lapor Sleman and Jogja Smart Service ( JSS ) In 2018). *KKU International Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1).
- Atmojo, M. E. (2021). *Tata Kelola Perkotaan Berbasis Smart City Perspektif Inovasi dan Pengembangan Kota di Pulau Jawa*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Berger, C. R., Roloff, M. E., Roskos-Ewoldsen, D. R., & Diterjemahkan oleh Derta Sri Widowatie. (2021). *Perkembangan Teoritis dalam Riset Komunikasi Organisasi: Handbook Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Nusamedia.
- Castro, C., & Lopes, C. (2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(2). doi: 10.1007/s13132-021-00749-2
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Faustyna. (2023). *Management Komunikasi*. Medan: Umsu Press.
- Fauzan, R., Supriyanto, E., & Solehudin, N. (2023). *Komunikasi Organisasi: Pengantar dan Model Manajemen Reputasi dalam Membangun Citra Perusahaan*. Padang: Get Press Indonesia.
- Ginting, R., Purwati, E., & Arumsari, N. (2021). *Manajemen Komunikasi Digital Terkini*. Cirebon: Penerbit Insania.
- Goesman, E. (2015). *Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint (Studi Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Blitar)*. Universitas Brawijaya.
- Gumilar, M. G. (2019). Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1).
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2021). *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi dan Strategi*. Makassar: Unhas Press.
- Hariyanto, E., & Juniari, D. K. (2019a). *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0 Memetik Pelajaran dari Strategi Komunikasi Utang Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Hariyanto, E., & Juniari, D. K. (2019b). *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0 Memetik Pelajaran dari Strategi Komunikasi Utang Pemerintah*. Jakarta: Prenada Media.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV. Jejak Publisher.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Ilham. (2021). *E-Governance*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & Nastain, M. (2022). Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “ Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Riset Public Relations*. doi: 10.29313/jrpr.vi.1352
- Ismail. (2021). *Manajemen Strategis Sektor Publik*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara

Media.

Janssen, M., Csaki, C., & Melin, U. (2022). *Electronic Government*. Switzerland: Springer.

Jogja Smart Service. (2023a). Buku Panduan Jogja Smart Service Versi 3.0. Diambil dari [https://jss.jogjakota.go.id/asset/doc/tutorial/Buku Panduan JSS](https://jss.jogjakota.go.id/asset/doc/tutorial/Buku%20Panduan%20JSS%20Versi%20Digital%20.pdf)

%28Versi Digital%29.pdf

Jogja Smart Service. (2023b). Diambil dari <https://jss.jogjakota.go.id>

Khan, S., Shael, M., Majdalawieh, M., Nizamuddin, N., & Nicho, M. (2022). Blockchain for Governments: The Case of the Dubai Government. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(11). doi: 10.3390/su14116576

Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, *43*(4). doi: 10.1080/01900692.2019.1628059

Morissan. (2021). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa Ed Revisi*. Jakarta: Kencana.

Morissan. (2022). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Morote, R. P., Rosa, C. P., & Chicharro, M. N. (2020). The Effects of E-Government Evaluation, Trust and The Digital Divide in The Levels of E-Government Use in European Countries. *Technological Forecasting and Social Change*, *154*. doi: 10.1016/j.techfore.2020.119973

Mulyadi, A., Bewinda, R. N., Rahmasari, C., & Daud, R. (2023). *Perkembangan Teknologi Komunikasi di Pemerintahan*. Bandung: CV. Alfabeta.

Mulyana, D., Arifin, A., & Cangara, H. (2017). *Ilmu Komunikasi Sekarang Dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta: Prenada Media.

Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.

Nadirah, Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.

Negara, J. G. P. (2021). Long Term Orientation Moderating Effect on Acceptance of Jogja Smart Service in Countries with Pragmatic Society. *Indonesian Journal of Information Systems*. doi: 10.24002/ijis.v3i2.4232

Novianti, E. (2021). *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Andi.

Novriando, A., & Purnomo, E. P. (2020). Penetrasi Digital Untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-Government Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, *4*(2). doi: 10.31604/jim.v4i2.2020.97-108

Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *13*(2), 68–75. Diambil dari <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817/5995>

Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2023). *E-Government*

*Dalam Perspektif Pengguna: Konsep, Teori, dan Perkembangannya.*  
Yogyakarta: Stiletto Book.

- Nugraheny, D., & Retnowati, N. D. (2021). Sistem Informasi Strategis Terhadap E-Government Guna Peningkatan Masyarakat Informasi. *Seminar Nasional Dinamika Informatika Universitas PGRI Yogyakarta*. Diambil dari <https://prosiding.senadi.upy.ac.id/index.php/senadi/article/view/209>
- Nugroho, R. (2020). *Kebijakan Publik Sebagai Komunikasi Pemerintah-Rakyat*. Jakarta: Yayasan Rumah Reformasi Kebijakan.
- Nurdin, A. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*. Jakarta: Prenada Media.
- Ordiyasa, I. W. (2015). Kegagalan Penerapan E-Government di Negara-negara Berkembang: In Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia. Yogyakarta: *STMIK AMIKOM Yogyakarta*.
- Purnasari, N. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bogor: Guepedia.
- Purnomo, E. P., Obisva, G., & Astutik, Z. A. (2020). Smart Government: The Involvement of Government Towards Public Services in Yogyakarta for Smart Development. *SSRN Electronic Journal*. doi: 10.2139/ssrn.3515036
- Rahmawati, A. (2020). Formulation of Smart City Policy Instruments (Study Jogja Smart Service Program in Yogyakarta City). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(2). doi: 10.26858/jiap.v10i2.13700
- Ramadhani, R., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 5(2). doi: 10.36982/jpg.v5i2.1031
- Rayhaniah, S. A., Amin, H., Boer, R. F., & Muttaqien. (2021). *Etika dan Komunikasi Organisasi*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Reddick, C. G. (2020). *Citizens and E-government Evaluating Policy and Management*. USA: Information Science Reference.
- Retnowati, N. D., & Nugraheny, D. (2021). G2C (Government to Citizen) Digital Interaction And C2G (Citizen to Government) on The Jogja Smart Service Application. *Sainstek : Jurnal Sains dan Teknologi*, 13(2). doi: 10.31958/js.v13i2.4692
- Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Rochmah, F., Sakir, S., & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan ditengah Pandemi Covid-19. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*. doi: 10.31947/jgov.v14i2.13899

- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Salim, & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Kencana.
- Scholl, H. J. (2020). Digital Government: Looking Back and Ahead on a Fascinating Domain of Research and Practice. *ACM Journals*, 1(7), 12. doi: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3352682>
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Silviani, I., & Darus, P. (2021). *Strategi Komunikasi Pemasaran Menggunakan Teknik Integrated Marketing Communication (IMC)*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T., Suharyanto, H., & Nursam. (2020). *Pelayanan Kependudukan Berbasis E-government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Kementerian Desa PDT dan Transmigrasi.
- Sutrisno, E. (2019). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Trihastuti, A. E. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Umrati, & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*. doi: 10.31947/jakpp.v8i1.11527
- Winarsih, A. S., & Kencono, D. S. (2022). Penerapan Jogja Smart Service dalam Pengaplikasian Pelayanan Masyarakat Kota Yogyakarta. *Webinar Abdimas*, 5.
- Winangsih, Rahmi & Sihabudin, Ahmad. (2017). *Komunikasi Antar Manusi*. Serang : Getok Tular
- Wisataone, V. (2021). *Strategi Integrated Marketing Communication Organisasi Nirlaba*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E., Kusumasanti, I. G. A. N., & Rahayu, N. M. W. P. (2023). *E-Government dan Pelayanan Publik*. Bali: Nilacakra.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi: Konsep dan Implementasi*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi: Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yogar, B. N. A., Mutiarin, D., & Saputro, M. N. C. (2023). Jogja Smart Service as a Digital Public Services: Based on Agile Governance Perspective. *INFOTECH : Jurnal Informatika & Teknologi*, 4(1). doi: