

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Salaman di Kota Bandung. *Jurnal Registratie, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. Diakses dari <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2360>
- [2]. Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Administrasi. Universitas Bojonegoro*.
- [3]. Fani, W. O., Lawelai, H., & Mahyudin, M. (2024). Transformasi Layanan Kependudukan Yang Berkelanjutan: Implementasi Dan Tantangan Program Offline, Online, Dan Terintegrasi. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 12(2), 139-159.
- [4]. Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 1(1), 1-11.
- [5]. Wiratama, I. R., Lituhayu, D., & Astuti, R. S. (2024). Atribut Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Melalui Website Siloka Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Nova Idea*, 1(3), 90-97.
- [6]. Nadzif, M. A., & Soelistijadi, R. (2024). Penggunaan Teknologi Natural Language Processing dalam Sistem Chatbot untuk Peningkatan Layanan Informasi Administrasi Publik. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(1).
- [7]. Ilman, A. A. N., & Arumsari, N. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis electronical government melalui aplikasi

blakasuta di tiga kantor kecamatan kabupaten brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69-73.

[8]. Cortés-Cediel, M. E., dkk. (2023). Trends and challenges of e-government chatbots. ScienceDirect — membahas tren, keterbatasan teknis, dan tantangan adopsi chatbot di e-government (berguna untuk argumen bahwa adopsi masih terbatas).

[9]. Rosadi, M. I., & Safitri, D. N. (2023). Rancang Bangun Penyedia Layanan Informasi Pelayanan Masyarakat Kantor Kecamatan Pandaan Menggunakan Chatbot Berbasis WhatsApp. *Jurnal Ilmu Komputer dan Desain Komunikasi Visual*, Universitas Yudharta Pasuruan. Retrieved from <https://journal.unusida.ac.id/index.php/jik/article/view/427>

[10]. Haryanto, A., & Wibowo, A. (2022). Implementasi Chatbot pada Layanan Administrasi Publik dengan Teknologi NLP dan AI. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(4), 457-470. <https://doi.org/10.11591/jsi.v18i4.8361>.

[11]. Nuruzzaman, M., & Hussain, O. K. (2018). A Survey on Chatbot Implementation in Customer Service Industry through Deep Neural Networks. 2018 IEEE 15th International Conference on e-Business Engineering (ICEBE), 54–61. <https://doi.org/10.1109/ICEBE.2018.00018>

[12]. Choudhury, A., & Kumar, V. (2020). Menjelajahi Metode Pembelajaran Dalam untuk Desain Chatbot: Ulasan Teknik dan Aplikasi. *Jurnal Aplikasi Komputer Internasional*, 175(6), 32-41. <https://doi.org/10.5120/ijca2020916098>.

[13]. Sari, N. S., & Pratama, A. (2021). Pengembangan Chatbot Berbasis Web untuk Layanan Publik di Indonesia: Studi Kasus Tugas Administratif. *Prosedia Komputer Science*, 177, 124-133. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.015>.