

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Ancok Djamaludin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi* (Rahmat Rikard & Heidy Retnowulan, Eds.). Erlangga.
- Anisa Diah Fahima, & Hadiwijoyo Sakti Suryono. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis* (Hayati Sri Yayat, Ed.; 1st ed.). Rajawali pers.
- Juwono Vishnu, Rahmayanti Puji Krisna, & Rahayu Y.s. Amy. (2020). *Pelayanan Publik Dan E_Government sebuah teori dan konsep* (Sri Yayat hayati, Ed.; 1st ed.). RAJAWALI PERS.
- KemenpanRB, KSP, & ORI. (2016). *Buku Panduan Adopsi Dan Integrasi Laporan - Sp4n Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*.
- Lindawaty, Debora Sanur and Dharmaningtias, Dewi Sendhikasari, Ardiyanti Handrini, Katharina, & Riris. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia* (Alfisyahrin Muhammad, Ed.; edisi pertama). yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*. In Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press
- Mandiri View, P., Suwarno, Y., & Lan, S. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*.
- Nurdin Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (S. H. Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia
- Oko, G., Pramudita, & Bambang. (2020). *inovasi birokrasi membuat kerja birokrasi lebih bermakna* (Oko Gogor, Ed.). Kepustakaan Populer Gramedia.
- Pasolong Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Prasetyo Galih Antonius & Suropto,. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara* (Pusat Intan-Dian-Lan) (Dwiputrianti Septiana, Faozan Haris, Suropto, & Basseng, Eds.; 1st ed., Vol. 1). Pusat INTAN-DIAN-LAN.
- Puwanto Anim. (2022). *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif Teori dan Contoh Praktis* (Setiawan Yogi, Bunyamin H., Miskadi, & Hidayat M., Eds.). Yayasan Insan Cendekia Indonesia Raya.

Saleh Sirajuddin. (2017). Analisis Data Kualitatif (Upu Hamzah, Ed.; 1st ed.). Pustaka Ramadhan.

Setiawan, A. A. dan J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Jejak.

Sholihin Mahfud, & Anggraini Graniy Puspita. (2021). Analisis Data Penelitian (Prabawati Arie, Ed.; 1st ed.). Cv Andi Offeset.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik (suwarno, Ed.; cetakan pertama).

JURNAL/SKRIPSI

Abue, A., & Tan, W. (2022). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Kota Batam. *Wajah Hukum*, 6(2), 285.

DS, Y. N., Harmawati, H., & Maulana, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(1), 869–876.

Efendi Rizal, & Haerah Kahar. (2021). Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mengem Smart Di Desa Mengem Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso. *Repository Universitas Muhammadiyah Jember*, 2.

Fattach, A., Syairozi, M. I., & Rosyad, S. (2022). Inovasi Daun Lontar Untuk Meningkatkan Produktivitas Masyarakat Desa Lawanganagung. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 3(1), 131–136.

Hanafiah, H., Sauri, R. S., Nurhayati Rahayu, Y., & Arifudin, O. (2022). Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru melalui Supervisi Klinis Kepala Sekolah. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(10), 4524–4529.

Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *Kemudi : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198.

Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *Kemudi : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227–238.

Mega Kopertino. (2022). Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis Laporan. *Universitas Muhammadiyah Mataram*.

Maulida, S., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2023). Implementasi Perwal No. 76 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Di Sd Negeri Pekunden Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 188-204.

- Nazar, F., Mochtar, S., Sufianti, E., Wirjatmitrilestari, E., & Jubaedah, E. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Pengendalian Pembuangan Limbah Cair Domestik Ke Badan Air Penerima Di Kabupaten Purwakarta. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1).
- Rachman Ismail, Lumempow Meiva Karla, & Sambiran Sarah. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Pengembangan UKM Pada Era Pandemi Covid-19 di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance*, 1(1), 3.
- Ramadhaniati Sahirah Nur. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (. Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 3(4), 1..
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Taliabu & Salmin (2022). Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi Span (Lapor) Di Dinas.
- Tanjung, R., & Damayanti, T. F. (2023). Analisis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran, Dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 23 Atas Jasa Konsultan Pada Pt Telkom Indonesia, Tbk Sesuai Dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008. *Jurnal Akuntansi*, 15(1), 56–68.
- Tukina, T. (2020). Sumber Daya Sektor Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0: Profesional Dan Komunikatif Sebuah Tantangan. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 103–112.
- Wahyono Tantang, & Aditia Rafinita. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)*, 1(4), 489–490.
- Wicaksono, Y. K. (2022). Peran Warga Negara dalam Partisipasi Politik di Era Digital melalui SP4N-LAPOR! *Jess: Jurnal Education Social Science*, 1(1), 70–79.
- Sujana, N., Rahmawati, N., Hidayah, P. P., & Supriyadi, E. I. (2021). Implementasi Peralihan Kebijakan PIPPK Dalam Penanganan Covid-19 Di Kelurahan Sukaluyu Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung. *Jurnal Identitas*, 1(1), 31-41.

INTERNET

- Muhammad Arif. (2022, Juni). Profil Internet Indonesia “Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia”,. *Apjii.co.id-Peningkatan jumlah*.
- Yanuar. (2021, November 29). “Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas”,. *Liputan Media*.

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

