

## DAFTAR REFERENSI

### Buku:

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv. Syakir Media Press.
- Abdillah, M. P., & Mesiono. (2018). *Efektivitas manajemen berbasis madrasah: Perspektif ability and power leadership* (Edisi 1). Perpustakaan Nasional.
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi*. Gava Media.
- Hertati, D. (2020). *Buku Monograf Efektivitas*. Promhaft.
- Ismaya, N., & La Ode. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Kurniawan, A. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Upp Stim Ykpn.
- Mardalena, M., & Ali, H. (2016). *Efektivitas Pimpinan Kepemimpinan Transformatif Dan Komitmen Organisasi*. Prenadamedia Group.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasalong, & Harbani. (2007). *Sistem Administrasi Negara*. Alfabeta.
- Rohmadi, & Nasucha. (2015). *Analisis Data Kualitatif*. Penebar Plus.
- Sarosa, S. (2021). *Analisi Data Penelitian Kualitatif. Pt Kanisius*.
- Semiawan, P., & Dr. Conny R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.
- Siegler, M. (2008). *What Is A Mobile App?*. Apple Developer Publishing.
- Sinambela, & Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sukama, A. T. (2020). *Efektivitas Komite Sekolah : Penguatan Mutu Pendidikan*. Jejak Pustaka.

### Jurnal:

- Aini, N., & Hasmin, E. (2021). Pengembangan Aplikasi Pemesanan Tiket Pelni Berbasis Mobileberbasis Mobile. *Prosiding Seminar Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 4(2).
- Andi Anugrah, Iwan Mamminanga, & Andi Faradillah Putri. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi

- Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84–105.
- Azizah, N., Kusuma Dewi, R., & Hoerudin, W. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Distingsi: Journal Of Digital Society*, 1(1).
- Fitria, N., & Halim, M. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile terhadap Kepuasan Layanan Publik. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(2), 44–52.
- Hanifah, R., & Syahputra, H. (2021). Evaluasi Penerapan Aplikasi Pelayanan Tiket Online di Sektor Maritim. *Jurnal Maritim Digital*, 1(2), 17–27.
- Indriani, A., & Kurnia, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Service di Sektor Pemerintahan. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 2(1), 21–29.
- Lestari, R., & Prasetyo, M. (2024). Efektivitas Transformasi Digital Dalam Pelayanan Transportasi Publik. *Jurnal Administrasi Negara dan Inovasi*, 6(2), 58–67.
- Nasution, D., & Manalu, F. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Tiket Transportasi Laut. *Jurnal Kebijakan Transportasi*, 4(1), 34–46.
- Putri, S. A., & Nugroho, R. A. (2021). Analisis Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 15–25.
- Ramdhan, M. R., & Supriyadi, D. (2022). Efektivitas Aplikasi e-Layanan Desa dalam Pelayanan Administrasi. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi Negara*, 9(1), 33–41.
- Rinah, S. A., Efendi, D., & Natania, S. R. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penjualan Tiket Pada Pt. Pelayaran Nasional (Pt. Pelni) Tanjungpinang. *Jisipol (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Raja Haji) Stisipol Raja Haji Tanjungpinang*, 3(1), 568–587.
- Saputra, Y., & Rahayu, N. (2023). Digitalisasi Layanan Publik Melalui Aplikasi SiPandai. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(1), 12–23.
- Sari, D. A., & Permana, F. H. (2020). Implementasi Aplikasi e-Government pada Layanan Transportasi Publik. *Jurnal Transportasi dan Layanan Publik*, 5(2), 77–88.
- Sasmita, Y. R., & Damanik, M. S. (2022). Aplikasi Digital dan Efektivitas Pelayanan Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 88–99.

Tanjung, R., & Azizah, L. (2022). Efektivitas Aplikasi e-Kelurahan dalam Menunjang Layanan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan*, 7(1), 59–70.

Wijaya, B., & Astuti, L. (2021). Analisis Efektivitas Aplikasi PELNI Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang. *Jurnal Teknologi dan Informasi Maritim*, 3(2), 45–54.

Yuliani, A., & Hidayat, T. (2020). Evaluasi Layanan Publik Digital Melalui Aplikasi Mobile e-Gov. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 65–78.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia (2002).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Republik Indonesia (2009).

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Republik Indonesia (2008).

