

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal, dan Skripsi:

- Abidin, S. (2012). *Kebijakan Publik Edisi 2*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Akbar, M. & Mohi, W. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Amatulloh, P., & Tuti, R. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui website Citizen Relation Management Di DKI Jakarta. *Jurnal Otonomi Daerah dan Pengembangan Masyarakat*, 21(1), 83-89.
- Ambiyar., & Muharika, D. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S., & Jabar, A. (2004). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Azis, M., Azahra, H., & Fanani, L. (2019). Evaluasi dan Perancangan User Interface website Mobile Layanan Pengaduan Masyarakat Online Menggunakan Human Centered Design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), 529-537.
- Daulay, D., Effendi, I., & Nuraini. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga Sehat (PIS-PK) di Puskesmas Bestari Kota Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(2), 50-67.
- Defita, I., & Adnad, M. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Program Penyaluran Pupuk Bersubsidi Bagi Petani di Kecamatan Sungai Tarab. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 74-80.
- Desrinelti., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan Publik: Ksonsep Pelaksanaan. *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, 6(1), 83-88.
- Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hothasian, J, M., Suryawati, C., & Fatmasari, E. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Program Upaya Kesehatan Jiwa di Puskesmas Bandarharjo Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 75-83.
- Ida., & Rijali, S. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Mahe Pasar Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 1670-1681.
- Malau, T. (2017). *Evaluasi Pelaksanaan Program Pengaduan Masyarakat Secara Online (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang*. (Skripsi, Universitas Brawijaya).
- Mesiono. (2017). Dalam Tinjauan Evaluasi Program. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Kependidikan*, 4(2).
- Miles, M, B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Nugroho, R. (2009). *Public Policy (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Elex Med Komputindo.
- Pasalong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmah, N., Herawati, A., & Afrizal, T. (2023). Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 12(2), 701-714.

- Salmin, M. (2022). *Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik Melalui website SPAN (LAPOR) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pulau Taliabu*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Sibarani, I, M. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM-MP) Dalam Menanggulangi Kemiskinan. *Journal of Economic and Bussiness*, 1(1), 41-47.
- Sinambela, L, J., et all. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, S. (2011). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Widodo, J. (2007). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

Dokumen:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang RPJMD Kabupaten Purbalingga Tahun 2021-2026.
- Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang RTRW Kabupaten Purbalingga Tahun 2011-2031.
- Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Matur Bupati.