

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2, 3, 1105–1116.
- Anridzo, A. K., Arifin, I., & Wiyono, D. F. (2022). Implementasi Supervisi Klinis dalam Penerapan Kurikulum Merdeka di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(5), 8812–8818. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i5.3990>
- Anwary, I. (2022). Evaluation of the Effectiveness of Public Administration Policies in the Development of Stringent Legal Framework: An Analysis of the Criminal Justice System in Indonesia. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 17(2), 312–323. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4756127>
- Argita Endraswara. (2016). Metode penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengganguran. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 49–57.
- Dian Herdiana. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Herdiana, Dian*, 14(November), 13–25.
- Dimianus. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional. *E-Jurnal*, 2(2), 1–10.
- Gunawan, D. H., & Suharto, S. (2020). *Pemerintahan Umum Pada Biro Administrasi*. 1, 1–7.
- Hamidani, S., & Etriyanti, E. (2021). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kota Lubuklinggau Berbasis Website Website-based Lubuklinggau City Public Complaint Information System. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 3(2), 61–67.
- Harahap, A. A. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sp4n-Lapor! Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Informatika Statistika Dan Persandian Kota Pekanbaru*. 1, 1–8.

- Hidayat, R. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>
- Ilham, M. N. (2022). *Efektivitas Aplikasi Laporan Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Bengkulu*. 1–11.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (2). *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Indrajit, R. (2006). Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. *E- Government*, 91.
- Irman, A. A. J. G., & Fitri Azmi, I. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parangloe. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2), 169–188. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2264>
- Jasmine, K. (2014). Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 35–43.
- JDIH BPK. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009*. *Kolisch 1996*, 49–56.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Issue June).
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *JKP) Journal of Government, Social and Politics*, 10(2), 86–97.
- Lanvin, B. (2002). *THE E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING COUNTRIES*. 2(November).
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman* (2004:7), 1(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>

- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public ...*
<https://host-pustaka.umy.ac.id/index.php/GPP/article/download/2093/2020>
- Maksin, M., Nuraliza, V., Melani, A. P., Agustin, Y., Mubaroq, A., Ridho, A., & Kristiyono, K. (2023). Evaluasi Program Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Bidang Industri Melalui Rencana Strategi Dalam Efisiensi Administrasi Kepegawaian Kota Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(02), 126–140.
<https://doi.org/10.52434/jp.v17i02.264>
- Melani, Y. I. (2019). Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 8(1), 39–45.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v8i1.597>
- Muflih, R. N. (2024). Efektivitas Sistem Pengaduan dan Informasi (Siaduin) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1).
<https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1402>
- Nasution. (2002). *Metode Research (Penelitian Ilmiah): Usul Tesis, Desain Penelitian, Hipotesis, Validitas, Sampling, Populasi, Observasi, Wawancara, Angket* (edition 1). Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya
 file:///C:/Users/asus/Downloads/pdf-metode-penelitian-kualitatif-lexy-j-moleong_compress.pdf
- Nirwana, N., & Afrianda, R. T. (2024). *Efektivitas Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru*. *April*, 305–310.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis faktor-faktor hambatan komunikasi dalam sosialisasi program keluarga berencana pada masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 149.
[http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_rahma_new_word\(05-19-14-05-58-25\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_rahma_new_word(05-19-14-05-58-25).pdf)
- Pangkey, I., & Rantung, M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.); Vol. 11, Issue 1). Tahta Media Group.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SIST

EM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Parko Prahima, Dede Qodrat Al-Wajir, Arief Rachman, Sri Atomy, & Zepanya Manurung. (2023). Efektivitas E-Government di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 2(2), 249–262. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v2i2.2560>
- Pemerintah, P. (2012). *Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. *Presiden Republik Indonesia*, 2013, 1–14. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Rahmadana, M., Siagian, A., & Sardjana, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratnaningtyas, E., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B., Karimuddin, Aminy, M., & Saputra, N. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Nanda Sapu). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 35–44. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sihidi, I. T., Sugiharto, M. A., & Nurkhanifah, L. (2021). The Effectiveness of Smart City Program Through Batu Among Tani Teknologi (BATT) in Batu City, Indonesia. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.31314/pjia.10.1.1-17.2021>

- Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(1), 233. <https://doi.org/10.54314/jssr.v6i1.1193>
- Steers Richard M. (1985). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Goodyear Publishing Company.
- Prihotomo&Atmojo. (2018). Efektivitas Program Poros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Kabupaten Nunukan Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia Dan Tenaga Kerja Wanita Pada Tahun 2018 Nico Abdi Priohutomo
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suhada, D., Rahmadani, D., Rambe, M., & Fattah, M. (2022). *EFEKTIVITAS PARA PELAKU EKONOMI DALAM MENUNJANG PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA*. 9(10), 356–363.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Tjokroamidjojo, B. (2000). *Good Governance: Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Universitas Indonesia.
- Umpu Singa, H. A., Saleh, M., & Annur, A. F. (2022). Efektivitas Siskohat Dalam Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), 37. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5240>
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Efektivitas Program Pemuktakhiran Data melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation Terhadap Masyarakat Miskin di Kabupaten Bengkulu Selatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 15–40.
- Yuwono, G. dan. (2007). *E-Government: Konsep, Kebijakan, dan Implementasi*. Gava Media.
- Priohutomo & Atmojo.(2020). Efektivitas Program Poros Dalam Meningkatkan

Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Kabupaten Nunukan Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia Dan Tenaga Kerja Wanita Pada Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

Ashiong, Munthe (2015). Pentingnya Evaluasi Program di Insitusi Pendidikan. *indri110683,+Journal+manager,+Naskah+Scholaria+Vol+5+No.+2+Mei+2015_Part1.pdf*

Zahra Nayla, Erowati Dewi, M. N. (2022). Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) di Kabupaten Kudus Pada Tahun 2021-2022. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1-4. <http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm><http://files/171/Cardon> - 2008 - Coaching [d'équipe.pdf](http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203)<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203><http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/><https://doi.org/10.1080/23322039.2017>

