

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). *INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT CALL CENTER 112*. 11(2), 118–130.
- Cipto Nugroho, P., & Rajab, R. (2023). *Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara* (Vol. 9, Issue 1). www.lapor.go.id
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (fifth). SAGE Publications.
- Diskominfo Jatimprov. (2024). *Komisi E Harap Dinas Pendidikan Jatim Segera Antisipasi Perubahan PPDB Zonasi 2024*. Jatim Newsroom. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/komisi-e-harap-dinas-pendidikan-jatim-segera-antisipasi-perubahan-ppdb-zonasi-2024>
- Dooren, W. Van, & Halligan, J. (2015). *Performance management in the public sector* (2nd Edition). <https://www.researchgate.net/publication/274071252>
- DZVINCHUK, D., & DYRIV, I. (2024). RESPONSIVENESS AS A DEFINING PRINCIPLE OF PUBLIC ADMINISTRATION IN THE MODERN CONDITIONS OF STATE-BUILDING. *Coordinates of Public Administration*, 1, 124–143. <https://doi.org/10.62664/cpa.2024.01.06>
- Gede Bayu Abi Pratama, I., Ayu Putu Sri Widnyani, I., & Diah Utari Dewi, N. (2024). *Penerapan SP4N LAPOR! dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung* *Article Info*. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i3.3315>
- Haddad, A., Mssassi, S., & Makkaoui, M. (2020). The Public Service Qualitative Dimensions from the Citizen-Customers perspective: A Literature Review and Conceptual Model. In *International Journal of Innovation and Scientific Research* (Vol. 49, Issue 2). <http://www.ijisr.issr-journals.org/>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (1st ed.). Gava Media.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. GAVA MEDIA .
- Husnullail, M., Risnita, Syahrani, M. J., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 2.
- Janet V. Denhardt, & Robert B. Denhardt. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*.
- Kamaruddin Sellang, H. Jamaluddin, & Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media .
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*.
- Kettunen, P., Heino, H., Rasinkangas, J., & Jauhiainen, J. S. (2020). *Addressing Local Sustainability: Strategic Thinking in the Making SJPA 24(2)*.
- Liao, Y. (2018). Toward a Pragmatic Model of Public Responsiveness: Implications for Enhancing Public Administrators' Responsiveness to Citizen Demands. *International Journal of Public Administration*, 41(2), 159–169. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1256305>
- Lin, H. (2020). *Nudge and Improvement of Quality in Public Service: Process and Enlightenment*.
- Lucyianaa, V. V., Koeswara, H., & Putera, R. E. (2023). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia (Lansia) Di Kota Padang. *JLAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 17. <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13181>
- M. Sobry, & Prosmala Hadisaputra, M. Pd. I. (2020). Penelitian kualitatif Penelitian kualitatif. In *Bandung: PT. Remaja Rosda Karya* (Issue c).
- M. Sutikno, & Hadisaputra, P. (2020). Penelitian kualitatif. In Nurlaeli (Ed.), *Bandung: PT. Remaja Rosda Karya* (Issue c). Holistica. http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani._ZA_2014-Dasar-dasar_Metodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf
- Miles, M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic; Creating Value for Public Service Users Citizens, and Society through Public Service Delivery*. www.routledge.com/

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Permenpan & RB. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*.
- Perpres. (2013). *Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.
- Pratama, R. (2024). *Dindik Jatim Soroti Kesenjangan dan Kualitas Pendidikan Dalam Refleksi Akhir Tahun*. Suarasureabaya.Net. Komisi E Harap Dinas Pendidikan Jatim Segera Antisipasi Perubahan PPDB Zonasi 2024 - Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Negara, J. A. (2021). Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(8), 18–26.
- Salsabila, H., & Widodo, J. (2023). Implementasi E-government di Masa Pandemi dalam Pelayanan Publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 406. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>
- Stepanus, H., & Wahyu, S. (2024). *Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) DI Kabupaten Tabalong Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik*. 7, 1156–1167.
- Sukma, G. L., Syam, G. R. H., & Azijah, D. N. (2024). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Digital Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Karawang Kulon. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 1–5. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v15i1.622>

- Tony Bovaird, & Elke Loeffler. (2021). *Public Management and Governance*.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14), 53–59.
- Wardaniah, R. (2022). Kritik Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia. *Dialektika Publik : Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v6i1.5491>
- Wiraswasta, D. (2012). ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. In *Public Administration Journal 207 JAP* (Vol. 3, Issue 2).
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>
- Yulia, S., Rusmana, A., & Saefudin, E. (2022a). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 674–683.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman A, & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.