

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, T., Putera, R. E., & Koeswara, H. (2024). Implementasi Program Pengurangan Risiko Bencana Oleh BPBD Kabupaten Pasaman. *Journal of Social and Policy Issues*, 4(1), 45–53. <https://doi.org/10.58835/jspi.v4i1.303>
- Amanah, S. N., & Arif, L. (2024). Implementasi Program Stimulan Jamban Untuk Menjaga Kebersihan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 341–347.
- Amilia, A. I., & Sri Rahayu, A. Y. (2020). Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 330–350. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4225>
- Aprilina, V., Dompak, T., Salsabila, L., & Lodan, K. T. (2025). The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v2i1.183>
- Bahroni, R., Rumbekwan, M., & Ginting, A. H. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL BERBASIS ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK BASED APPROACH (OSS RBA) DI KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR Institut Pemerintahan Dalam Negeri IMPLEMENTATION OF POLICY FOR LICENSING OF SMALL M. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 71–85.
- Bakar, A. (2020). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–88.
- Dewi, N., Winaya, I. K., & Wismayanti, K. (2024). Kualitas Pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung. *IJESPG Journal*, 2(1), 93–105.
<http://ijespgjournal.org/index.php/ijespg/article/view/97%0Ahttps://ijespgjournal.org/index.php/ijespg/article/download/97/83>
- Dr.H.Tachjan. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. Mariana & C. Paskarina (eds.); 1st ed.). APII Bandung.
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2021). Model Implementasi Kebijakan Van Meter Dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ring Road) Di Kabupaten Tuban. *Journal Publicuho*, 4(2), 672–691. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18573>
- Febrian, J. L., & Sgita, N. I. (2023). Implementasi Kebijakan Perlindungan Perempuan (Studi Tentang Pusat Pelayanan Dan Pemberdayaan Perempuan Di Kota Bandung Pada Tahun 2021-2022). *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 345–369. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.3261>

- Istri Lestari, I. G. A., Angga Diputera, I. G., Kubon Tubuh, I. K. D., & Jiman, A. S. (2022). Analisis Penyebab dan Dampaknya Kerusakan Infrastruktur Jalan Terhadap Para Pengguna Jalan dan Masyarakat Sekitar. *Jurnal Ilmiah Kurva Teknik*, 11(2), 32–36. <https://doi.org/10.36733/jikt.v11i2.5427>
- Jumroh., D. D. H., & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik : Teori Dan Praktik* (S. J. Insani (ed.); 1st ed.). Insan Cendekia Mandiri.
- Kadarasi, M., Wawointana, T., & Tarore, S. (2025). Implementation of the National Public Service Complaint Management System in Policy Complaints and Reporting for the One-Stop Investment and Integrated Service Office of Kotamobagu City. *Technium Social Sciences Journal*, 67, 1–14.
- Korlantas. (2021). *Hindari Jalan Berlubang, Pemotor di Tulungagung Tewas Terpentak*. Korlantas Polri. <https://korlantas.polri.go.id/index.php/2021/05/24/hindari-jalan-berlubang-pemotor-di-tulungagung-tewas-terpentak/>
- Kurniawan Mz, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 10(2), 86–97.
- Kusumawati, T., Daimul Abror, M., Pramono, T., Muzaqi, A. H., Wahyu, D., Budi, S., Publik, A., & Kadiri, U. (2023). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung No 23 Tahun 2017 Tentang Sistem Penyelenggaraan Perlindungan Anak. *Publiciana*, 16(01), 40–48. <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/689>
- Kuswandi, R., & Adnan, M. F. (2024). Konsep Administrasi Finansial dan Dampaknya terhadap Efektivitas Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pemerintah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 25606–25613. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/16208%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/16208/12062>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Marga, B. (2024). *Dinas PUPR Melakukan Perbaikan Rutin Infrastruktur Jalan*. SiPutra Tulungagung. <https://siputra.tulungagung.go.id/post/dinas-pupr-melakukan-perbaikan-rutin-infrastruktur-jalan>
- Maulana, J., & Duandika, R. (2025). Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Pelayanan Publik di Desa Parigi Tahun 2024. *Jurnal Publisitas*, 11(2), 176–189. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v11i2.546>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (38th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Muksin, Z., Rahim, A., Hermansyah, A., Andriansyah, & Satispi, E. (2024).

- Implementation Of Village Road Infrastructure Development Policy Using Van Meter and Van Horn Models. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.33474/jisop.v6i1.21561>
- Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Novian, F., S, N., Fauzan, U., & Ghazi, M. (2024). Isu Strategis Tantangan Pembangunan Infrastruktur Nasional dan Infrastruktur Daerah di Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(2). <https://doi.org/10.14710/jiip.v9i2.23541>
- Nurlia. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan. *Meraja Journal*, 2(2), 51–66. <https://media.neliti.com/media/publications/284699-pengaruh-struktur-organisasi-terhadap-pe-1ea03fb3.pdf>
- Pamungkas, B. (2024). *Pemkab Tulungagung Minta Anggaran Rp9 Miliar ke Pemprov Jatim*. IDN TIMES JATIM. <https://jatim.idntimes.com/news/jatim/bramanta-pamungkas/pemkab-tulungagung-minta-anggaran-rp9-miliar-ke-pemprov-jatim-clc2>
- Polyzos, S., & Tsiotas, D. (2020). The contribution of transport infrastructures to the economic and regional development: A review of the conceptual framework. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 15(1), 5–23.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.
- Purba, D., Purba, D. G., & Saragih, D. R. (2024). Analisis Pengaruh Perencanaan Pembangunan Terhadap Perkembangan Aktivitas Masyarakat di Desa Sinasih. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.59841/intellektika.v2i4.1280>
- Putong, L. B., & Wahyudi, K. E. (2022). Implementasi Program Bantuan Sosial Tunai Pada Umkm. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 338. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i4.8158>
- Repansa, M., & Wawanudin. (2024). Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*, 16, 82–93.
- Riantsani, N. H. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA(Studi di Wilayah Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya). *PRAJA Observer*, 4(02), 149–158.
- Rusmanto, W. (2023). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam

- Membangun Pelayanan Publik Prima Di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kota Bandung. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(2), 58–69. <https://doi.org/10.37090/jpap.v3i2.1144>
- Septiana, A., Suprpto, Bormasa, M., & Alalsan, A. (2023). *Kebijakan Publik : Teori, Formulasi, dan Aplikasi* (A. Yanto (ed.); 1st ed.). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Setiana, Y. (2022). *Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online Di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat*. 1(1), 1–16.
- Singal, A. N. H. (2024). Pembangunan dan Rehabilitasi Pemeliharaan Jalan Oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu ...*, 5(2), 879–891. <https://repository.upnjatim.ac.id/23605/>
- Suaib, H., Rakia, A. S., Purnomo, A., & Ohorella, H. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik* (A. K. Muzakkir (ed.); 1st ed.). Humanities Genius.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sulfiati, A., Lusiana, & Awaleni, L. (2021). Implementasi kebijakan peningkatan mutu sarana prasarana sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 34–42. <http://e-theses.iaincurup.ac.id/320/>
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Willyanto, A., & Muljanto, M. A. (2024). Implementasi Kebijakan Kepegawaian Melalui Aplikasi Analisis Beban Kerja (E-ABK) Pada Kantor Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *MES Management Journal*, 3(2), 488–500. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i2.360>