

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Wahab Solichin. 1991. Analisis Kebijakan: dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arief Purnomo. 2015. Implementasi Kebijakan Pengaduan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Binjai. Jurnal Ilmu Administrasi Volume XII | Nomor 1 | April 2015
- Carey, Gemma, Eleanor Malbon. 2018. *Strange Magic: What Can The Emergence Of 'Magic Concepts' Tell Us About Policy Implementation?* POLICY DESIGN AND PRACTICE 2018, VOL. 1, NO. 3, 169–18
- Cerna, Lusie. 2013. *The Nature of Policy Change and Implementation: A Review of Different Theoretical Approaches*. Organization For Economic Co-Operation And Development, OECD
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2018. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2004. Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Fusheini, Adam, Gordon Marnoch. 2020. *Dialogue As A Tool For Improving Policy Implementation: Lessons From Ghana*. POLICY DESIGN AND PRACTICE 2020, VOL. 3, NO. 4, 387–400
- Giest, Sarah, Nadine Raaphorst. 2018. *Unraveling The Hindering Factors Of Digital Public Service Delivery At Street-Level: The Case Of Electronic Health Records*. POLICY DESIGN AND PRACTICE 2018, VOL. 1, NO. 2, 141–154
- Hilda Aulia Rahmi, Aurelius R.L. Telumab, Agus Purbathin Hadi. 2020. Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR! Journal of Southeast Asian Communication e-ISSN 2721-0162
- Hudson, Bob, David Hunter & Stephen Peckham. 2019. *Policy Failure And The Policy-Implementation Gap: Can Policy Support Programs Help?* Policy Design and Practice 2019, VOL. 2, NO. 1, 1–14

- Ida Bagus Ary Indra Iswara, I Gede Angga Saputra. 2017. Aplikasi Incosys Sebagai Alternatif System Pengaduan Online. Janapati Volume 6, Nomor 3, Desember 2017
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta : UII Press.
- Kusumanegara, Solahuddin. 2010. *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahoney, Melissa, Robert Klitgaard. 2019. *Revitalizing Mandaue City: Obstacles In Implementing A Performance Governance System*. POLICY DESIGN AND PRACTICE 2019, VOL. 2, NO. 4, 383–399
- Martadisastra, Ukasah. 1987. *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: Nova
- Moh. Masyhur Arif. 2017. Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Airlangga Development Journal
- Moleong, Lexy J. M.A. 2007. *Metodologi Penelian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remajam Rosdakarya.
- Nawawi, Haddari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- O'Toole, Laurence J. 2000. *Research on Policy Implementation: Assessment and Prospects*. Journal of Public Administration Research and Theory. J-PART 10(2000):2:263-288
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfa Beta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Sager, Fritz, Anat Gofen. 2022. *The Polity Of Implementation: Organizational And Institutional Arrangements In Policy Implementation*. Governance. 2022;35:347–364
- Singarimbun, Masri dan Soffian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES Relika Aditama.

- Sturgess, Gary L. 2018. *Public Service Commissioning: Origins, Influences, And Characteristics*. Policy Design and Practice. 2018, VOL. 1, NO. 3, 155–168
- Subarsono, AG. 2005. *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwitri, Sri. 2009. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Vince, Joanna. 2018. *Third Party Certification: Implementation Challenges In Private-Social Partnerships*. POLICY DESIGN AND PRACTICE 2018, VOL. 1, NO. 4, 323–336
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Presindo.
- Yeremias T. Keban, PhD. 2004. *Enam Dimensi Strategis, Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Yudha Sasena . 2021. *Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website*. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia Vol.15, No.2, Tahun 2021