

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Ningsih, I., & Jehadiani, G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JIAP Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2615-5826, 7(1), 13–24.
- Achmadi, M. (2022). KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK LAPOR! OLEH PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN. *Cross-Border*, 5, 803–814.
- Admin.(2022). Penduduk Kabupaten Purworejo 799.411 pada Akhir Tahun 2021, Kecamatan Bagelen Paling Sedikit, Dalam <https://disdukcapil.purworejokab.go.id/2022/06/02/penduduk-kabupaten-purworejo-799-411-pada-akhir-tahun-2021-kecamatan-bagelen-paling-sedikit/> .
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 94-99.
- Amnah, Wibowo,H.(2020). Mobile-Based E-Complaint Technology For The Government Of Bandar Lampung. *Proceeding of 6th ICITB 2020 – Indonesia*, 2460 – 7223.
- Aniqul Islam, M. (2021). *LC INTERNATIONAL JOURNAL OF STEM Service Quality of Higher Education in the Selected Govt. Colleges of Northern Bangladesh: An Evaluation on Servqual Dimensions*. www.lcjstem.com
- Astuti, M. P., & Utomo, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar. In *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* (Vol. 2, Issue 1).
- BPS Kabupaten Purworejo. (2022). *KABUPATEN PURWOREJO DALAM ANGKA PURWOREJO REGENCY IN FIGURES*.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.(2020).Kompilasi Statistik Sektoral Kabupaten Purworejo, Dalam <https://satudata.purworejokab.go.id/files/berita/statistik%20sektoral2021.pdf>. Diunduh pada 21 Mei 2022 pukul 09.25.
- Eno Putri Larasati, M. F. S. A. W. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan PDAM. *Syntax Idea*, 2(P-ISSN: 2684-6853E-ISSN: 2684-883X).
- Harbani, P. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Hardiyansyah. (2015). *KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KONSEP DAN APLIKASI*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haspo, L., Aldri, F.(2020). Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 2 (2).
- Hutagalung.,S & Dedy.,H.(2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3).
- Homaidi, A., & Ibad, S. (2019). Improving the Quality of Public Complaints Services in Realizing Good Governance in Bondowoso District Inspectorate. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(3), 200.<https://doi.org/10.5296/jpag.v9i3.15250>.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Iqbal, M., Virginia, C.(2020). User Behavior of Online Publik Complaint and Aspiration Service (LAPOR!) in Mataram City. *Jurnal Manajemen Pemerintahan* ,2 (2).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118 Tahun 2004.
- Kreasi Geologi.(2021). Peta Administrasi Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah, Dalam <https://neededthing.blogspot.com/2021/02/peta-administrasi-kabupaten-purworejo.html>. Diunduh pada 6 November 2022 pukul 10.45.
- Larasati, E.P., Sumadi, M.F., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di Pdam “Surya Sembada” Kota Surabaya. *Jurnal Syntax Idea*, 2684-883, 2 (4).
- Mulyono, D., & Yuppentek, S. (2017). ANALISIS FAKTOR PENDORONG DAN FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PONDOK KACANG TIMUR KECAMATAN PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN. *Jurnal Mozaik*.
- Moleong, Lexy J.(2013).*Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nurdin, I.(2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurjanah, A, Purwanto.(2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS DEPOK 3 KABUPATEN SLEMAN. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7.
- Ombudsman.(2019). Hasil Penilaian Survei Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--hasil-penilaian-survei-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>. Diunduh pada 24 Mei 2022 pukul 14.20.
- Puspitasari R, A. I. (2019). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI . *Jurnal STEI*.
- Permenpan No 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Purworejo Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.
- Peraturan Bupati Purworejo Nomor 66 Tahun 2021 Bab II Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.
- Rahmadanita, A., Dowa, P. C. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN APLIKASI E-PBB DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69.
- Rachmawati, D.(2016). Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik* 4(2), 2303 – 341 X.
- Rasdiana, R. R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 249-265.
- Rumlus, M. H., & Hartadi, H. (2020). Kebijakan Penanggulangan Pencurian Data Pribadi dalam Media Elektronik. *Jurnal HAM*, 11(2), 285. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.285-299>.
- Rorong, S.G., Sambiran , S., Sumampow, I.(2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *JURNAL GOVERNANCE* 2, (1), 2088-2815.

- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9(1), 43.
- Sakti, B., Sarigih Aprizki, R., & Hamdani, R. (2022). Aplikasi Pengaduan Pelayanan Berbasis Web Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. *JOURNAL OF COMPUTER SCIENCE AND INFORMATICS ENGINEERING (CoSIE)*, 1(2), 54 – 65.
- Sandy,R., Sarah,S.,Ismail, S. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(2088–2815).
- Syafri, Wirman.(2012).*Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Syaepudin,B., Nurlukman,A.(2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas* 7(1), 53 -62, <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>.
- Silmi, I. (2019). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN CIPAKU KABUPATEN CIAMIS. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6.
- Segerlaksono, B et.al.2020. Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E-Lapor) dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2 (2).
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep,Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thierry M.,Tri K.,Priyambod.(2017). SMS and Web-Based e-Government Model Case Study: Citizens Complaints Management Sistem at District of Gihosha – Burundi. *Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Sistem (IJCCS)* 11(1).
- Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 36 dan pasal 40.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo, H., & Amnah. (2020). Mobile-Based E-Complaint Technology For The Government Of Bandar Lampung. *Journal Government*.
- Wulan, S., Ratna Kusuma, A., & Hasanah, N. (2019). STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MURA BENGKAL KABUPATEN KUTAI TIMUR. 7(2), 215–224.
- Yohanitas,W.(2018).Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik (Strategy Of Complaint Handling In The Framework Of Publik Service Enhancement).*Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1).

Ziadi, A. et.al.(2016).The Effectiveness Of Information Sistem In Publik Complaint Service: An Implementation Of E-Government Based On Jakarta Smart City Applications. *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS)* 3,(9),57-62.