

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*. Jurnal Literasi Hukum, 3(2), 10.
- Al Farizi, A., Dewi, D. S. K., & Azhar, I. Y. (2021). *WADUL-E AS THE IMPLEMENTATION OF E-SERVICE IN THE NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM*. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(1), 374-383.
- Ardinata, R. P., Rahmat, H. K., Andres, F. S., & Waryono, W. (2022). *Kepemimpinan transformasional sebagai solusi pengembangan konsep smart city menuju era society 5.0: sebuah kajian literatur* [Transformational leadership as a solution for the development of the smart city concept in the society era: a literature review]. *Al-Ihtiram: Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, 1(1).
- Arif, Mirrian Sjofoyan, dkk. 2019. *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Cahyadi, R. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586)
- Cantwell, J. (2001). *Innovation and information technology in the MNE*. The Oxford handbook of international business, 2, 417-446.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, Vol. 8, No. 3, hlm 213–235.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2012). *Managerial innovation: Conceptions, processes and antecedents*. *Management and organization review*, 8(2), 423-454.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, Vol 60, No. 6, hlm 549-559.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS
- Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Pers, 2020), hlm. 19.
- Elita, E. W., Supriyadi, S., & Aditya, M. T. P. (2019). *Sistem Layanan Informasi, Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik (E-Service) Dalam*

Peningkatan Pelayanan Publik Dan Keterbukaan Informasi Pemerintah Kabupaten Pacitan. Public Administration Journal of Research, 1(4)

- Fahlefi, Z. (2017). *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda)*. Jurnal Paradigma (JP), 3(2), 155-166.
- Hamzah, O. S. (2016). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 1, hlm 32-36
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta. hlm 44-5.
- Jayyidan, A. (2022). *PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN PENGADUAN ONLINE LAPOR!-SP4N DI KABUPATEN BANTUL* (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)*. *Respon Publik*, 15(9), 22-30.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). *DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176-194.
- Rossmann, G. B., & Rallis, S. F. (2011). *Learning in the field: An introduction to qualitative research*. Sage.
- Saldana, M., Miles, & Huberman. *Qualitative Data Analysis*. (America: SAGE Publications. 2014)
- Setiyono, Budi. 2022. *Manajemen Pelayanan Umum*. Tangerang Selatan: Banten
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- S Una. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*. (Jambi: Syariah Fress, 2014)

- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Syamsi, Ibnu, (1986), *Pokok-Pokok Kebijakan Perencanaan, Pemograman, Penganggaran Pembangunan*, Rajawali. Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2005. *Administrasi dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2008. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Penerbit Rangkang Education, Yogyakarta.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014.pdf>. (Diunduh pada tanggal 30 November 2022 pukul 19.20 WIB)
- Yandra, A. (2016). Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pekanbaru 2012-2017. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1, hlm 48-58
- Yusuf, Muri A. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- <https://pacitankab.go.id/jaring-aspirasi-pemkab-pacitan-luncurkan-aplikasi-wadule-pacitan/>
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/surat-edaran-menteri-panrb-tentang-pengintegrasian-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-secara-nasional-bagi-pemerintah-daerah-ke-dalam-aplikasi-lapor-sp4n>
- <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kompetisi-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-4-resmi-digelar>
- <https://www.grindulufm.co.id/2021/09/7016-persen-warga-di-pacitan-pengakses.html>