

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanto, T., & Kismartini. (2016). Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(3), 1–13.
- Agustina, D., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 10(1), 175–190.
- Amalia, L., Karnati, N., & Fuad, N. (2020). Policy Evaluation Of Nine-Years Learning Compulsory Of Basic Education: Objectives Context. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 12(2), 348–359.
- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management di DKI Jakarta. *Swatantra*, 21(1), 83.
- Amri, U., Adianto, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201-12207.
- Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022). Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 287–296.
- Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). The Effect Of E-Government Application On The Quality Of Public Services In Sleman Regency. *Journal Of Public Policy And Administration Research*, 01(05).
- Ayuningtyas, R. H., & Rahman, A. Z. (2018). Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Implementasi Kampung Tematik Di Kelurahan Rejomulyo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 10–27.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal Of Public Policy And Management*, 11, 1–20.
- Cantarelli, P., Belle, N., & Hall, J. L. (2023). Information Use In Public Administration And Policy Decision Making. *Public Administration Review*, 83, 1167–1686.
- Dahniar, M., & Yuliani, F. (2023). Evaluasi Kebijakan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Akibat Dampak Pandemi COVID-19 di Kota Pekanbaru. *Journal Of Research And Development On Public Policy*, 2(1), 84-92.
- Fika, N., Fauzi, A., & Qurtubi, A. (2023). Analisis Kebijakan Versi William Dunn Dalam Pondok Pesantren Modern. *Journal On Education*, 05(04), 16737–16747.

- Hajaroh, M. (2019). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan Dan Program (Metode, Nilai Dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9 (1), 27–42.
- Hidayat, M. T., & Guntur, Y. S. (2025). Tranformasi Digital Melalui Implementasi E-Government Pada Organisasi Sektor Publik. *Majalah Ekonomi* 31(2), 123–141.
- Hidyantari, E., Hardiano, H., & Rahmanto, A. (2024). Evaluasi Kebijakan One Day Service (ODS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Kota Surabaya. *Indonesian Research Journal On Education*, 4(4), 2030-2040.
- Hutasoit, W. L. (2021). Strategi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Adaptasi Kebiasaan Baru Ditinjau Dari Uu No . 25. *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"* 5 (1), 27–34.
- Kamila, R. H., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Evaluasi Kebijakan Penanggulangan Bencana Darurat Melalui Program Call Center U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13 (1), 1-18.
- Kusbandrijo, B., Vyandri, M. A., & Yudiana, T. (2025). Evaluation Of The Impact Of Public Service Innovation And Sustainability Model Of The Family Doctor Program Of The Government Of The Riau Islands Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 09(01).
- Lebu, A. C. T., Fallo, M. R., Date, E., Welin, M., & Ayu, S. P. (2025). Optimalisasi Sistem Pengaduan Melalui Media Online Whatsapp Dan Pengadaan Papan Informasi Di Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan. *Jurnal pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial, Desa dan Masyarakat*, 6(2), 277–285.
- Lestari, Y., Luh, N., Fil, S., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Citizen Charter*, 1(2), 28623.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(1), 144-163.
- Makhtunin, V. (2025). Evaluasi Kebijakan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Berdasarkan Permentan Nomor 01 Tahun 2024 Di Kabupaten Jombang. *Jurnal Hukum, Adminnistrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2(1), 13–23.
- Marišová, E., Fandel, P., Mura, L., Lichnerová, I., Mariš, M., & Valenčíková, M. (2024). Evaluation Of The Slovak Republic Policies In The Construction Sector Based On A Study Of Selected Regions. *European Journal Of Interdisciplinary Studies*, 16(1).
- Munawarah, & Darmayanti, C. (2024). Analisis Penyusunan Dan Pelaksanaan Anggaran Pada BAPPEDA Aceh Barat Daya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2(1), 211–217.

- Nahrudin, Z. (2022). The Politics Of Conflict Resolution: Negotiating Public Policy Amidst Community Dissonance. *Journal Of Public Representative And Society Provision*, 2(3), 101–110.
- Nugroho, P. C., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Dalam Mewujudkan Konsep “ No Wrong Door Policy ” Di Lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter* 9(1), 72–96.
- Pakpahan, R. T. (2024). Evaluating Implementation Of E-Government Public Services In Dki Jakarta Towards A Smart City Using The Cipp And Kirkpatrick Evaluation Model. *Moestopo International Review On Social, Humanities, And Sciences*, 4(1), 88–99.
- Pratama, R. A., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2021). Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responder (SUPER) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 450–462.
- Purboningsih, D., & Azis, N. A. (2024). Evaluating The Independent Neighborhood Association Program : Success , Challenges , And Economic Implications In Banjarbaru City , South Kalimantan. *Journal of Public Policy*, 10(3), 192.
- Putra, M. A. R. (2017). Peningkatan Kepercayaan Publik Melalui Pemerintahan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 1-9.
- Ray, R. I. W., & Surtyanti, M. (2020). Evaluasi Kebijakan Publik Dalam Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Di Kelurahan Mekar Jaya Depok. *The Indonesian Journal Of Public Administration Volume*, 6(2), 27–45.
- Rohmah, N., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2022). Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 90–116
- Salsabil, Z., & Arfa, M. (2020). Efektivitas Website Femaledaily. Com Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 199-210.
- Sari, Y., & Jumiati, J. (2020). Evaluasi Berjalan Terhadap Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Ptl) Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(3), 1–12.
- Satrio, F. F. (2020). Evaluasi Implementasi Kebijakan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Desa Munggu Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak. *JPASDEV: Journal Of Public Administration And Sociology Of Development*, 1(2), 111.
- Setyo Prihatin, P., Setiawan, R., & Devi Wedayanti, M. (2024). Evaluation Of The Implementation Of Corporate Social Responsibility (CSR) Policies In Dumai City, Riau Province, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Peuradeun The Indonesian Journal Of The Social Sciences*, 12(1), 273-292.

- Sitorus, A. A., & Rahmadi, M. F. (2021). Disinkronisasi Kebijakan Pemerintah Indonesia Dalam Penanganan Covid-19. *Jurnal Renaissance*, 6(01), 721–732.
- Suandi, Muhtar, E. A., Buchari, A. R., & Darto. (2022). The Evaluation Of Village Fund Policy In Penukal Abab Lematang Ilir Regency (PALI), South Sumatera , Indonesia. *Sustainability*, 14(22), 15244.
- Susanto, A., Nurjanah, D., Sugianto, Y., Suharyanto, Y., Permana, I., & Nursahidin, N. (2024). Policy Evaluation Implementation Of Risk-Based Business Licensing In Kuningan District. *Jurnal Syntax Transformation*, 5(7), 929–941.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Cakrawarti*, 04(01), 25–36.
- Wahyuni, S., Febriyanti, D., & Kencana, N. (2024). Evaluasi Penggunaan (Usability) Website E-Pemerintahan Di Kantor Kelurahan Demang Lebar Daun Kota Palembang. *Governance*, 12(1), 13–25.
- Warman, Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25–32.
- Whitsel, L. P., Honeycutt, S., Radcliffe, R., Johnson, J., Chase, P. J., & Noyes, P. (2024). Policy Implementation And Outcome Evaluation : Establishing A Framework And Expanding Capacity For Advocacy Organizations To Assess The Impact Of Their Work In Public Policy. *Health Research Policy And Systems*, 1–8.
- Widiyarta, A., Robbani, H. I., & Windiastuti, C. E. (2020). Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Administrasi (Siola) Di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Public Administration Journal Of Research*, 2(3).
- Winarti, W., Hidayati, T., & Martiyanti, D. (2023). Evaluating The Service Performance Measurement In PT. ASABRI (Persero) Balikpapan Branch Office, Indonesia. *International Journal Of Finance, Economics And Business*, 2(2), 158–177.
- Wulandari, Ratna, Salomo, E., & Valiant, R. (2021). Evaluation Of Policies And Success Factors Of E-Government Parking Tax Implementation In Capital Region Of Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 155.
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–22.
- Zakirin, M., & Arifin, J. (2022). Evaluasi Kebijakan Dilihat Dari Aspek Dampak Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Hayaping Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Japb*, 5(1), 256-271.
- Zebua, F. Z., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Desa Orahili Tumori Evaluation Of The

Emplementation Of The Village Financial Management System (Siskeudes) In Orahili Tumori Village. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1410–1416.

Zhao, Y., & Zhu, B. (2024). An Evaluation Of Digital Inclusion Response Policies For Elderly In China. *Policy & Internet*, 16(2), 294-316.

Buku

Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Bridgman, J., & Davis, G. (2000). *Australian Policy Handbook*, Allen & Uwin. New South Wales.

Budi Winarno. (2012) *Kebijakan Publik (Teori, Proses Dan Studi Kasus)*. Yogyakarta.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.

Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Marwiyah, S. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik (Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis, Dan Evaluasi Kebijakan Publik)*. CV. Mitra Ilmu.

Moleong, Lexy J. (2004) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution. (1996). *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung, Penerbit Tarsito

Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Syukri, Agus Fanar. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.

Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Zaim, M. (2014). *Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural*.

Dokumen

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018

Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 47 Tahun 2020