

DAFTAR PUSTAKA

- ADB, A. D. (2011). *Strengthening the Ombudsman Institution in Asia: Improving Accountability in Public Service Delivery through the Ombudsman*. Asian Development Bank. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=qCkJBgAAQBAJ>
- Al, G. O. N. (2020). *Inovasi Birokrasi*. Kepustakaan Populer Gramedia. diakses dari https://books.google.co.id/books?id=QV%5C_aDwAAQBAJ
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Laporan Kajian*, 1–174.
- Berman, E. M. (2010). *Public Administration in East Asia: Mainland China, Japan, South Korea, Taiwan*. CRC Press. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=9Py9hte9rBoC>
- Cook, S. (2012). *Complaint_Management_Excellence* (p. 208).
- Darmawan, E., & Atmojo, M. E. (2020). Kebijakan Work from Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *TheJournalish: Social and Government*, 1(September), 92–99. diakses dari <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/26/15>
- Darumurti, A., Atmojo, M. E., & Fridayani, H. D. (2021). *PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEMERINTAHAN Penerapan Agile Government di Instansi Pemerintahan*. Samudra Biru. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=xIdmEAAAQBAJ>
- Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ>
- Gaffar, M. P. I., & Et, Al, D. (2020). *The Development of Islamic Thought on Multiple Perspectives*. Al-Khairat Press. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=QGryDwAAQBAJ>
- Gascó-Hernández, M. (2014). *Open Government: Opportunities and Challenges for Public Governance*. Springer New York. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=il24BAAAQBAJ>
- Grindle, M. S. (2017). Politics and policy implementation in the third world. *Politics and Policy Implementation in the Third World*, 1–311. <https://doi.org/10.2307/2619175>
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Civil Service Journal*, 41–52. diakses dari <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/280>

- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Juny, V. N., Setyabudi, A. B., Kurniawan, T., Kementerian, D. I., Negara, S., Literatur, K., Setyabudi, A. B., Kurniawan, T., & Juny, V. N. (2021). *Optimalisasi Faktor E-Government Berkelanjutan Di Kementerian Sekretariat Negara: Kajian Literatur*. 9(1), 18–34.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., Katharina, R., & Alfisyahrin, M. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=ksReDwAAQBAJ>
- Manoharan, A. (2012). *Active Citizen Participation in E-Government: A Global Perspective: A Global Perspective*. Information Science Reference. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=jtz969CPzhQC>
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik: Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*. Elex Media Komputindo. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=b28qEAAAQBAJ>
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah*. 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>
- Pratiwi, M., & Salomo, R. V. (2020). Penguatan Kapasitas Kelembagaan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 237. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1782>
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Reddick, C. G. (2010). *Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management: Evaluating Policy and Management*. Information Science Reference. <https://books.google.co.id/books?id=p03ewTGgQN4C>
- Ridwan, R. (2018). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEAMANAN INFORMASI DI PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH INFORMATION SECURITY POLICY IMPLEMENTATION IN CENTRAL SULAWESI PROVINCIAL GOVERNMENT*.
- Selfia, M. S., Afifuddin, & Sekarsari, R. W. (2020). *Inovasi Kebijakan (Studi pada Desa Pejambon Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro)*. 14(5), 14–25.
- Setyawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu*

- Administrasi Negara*, 1(2), 293. diakses dari <http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/kmpbc2857774dfull.pdf>
- Sinaga, E., Suwitri, S., & Mustam, M. (2014). Implementasi Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(4), 202–210.
- Sore, U. B. (2017). *Kebijakan Publik*. SAH MEDIA. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=N1RtDwAAQBAJ>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18. diakses dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Umam, K., & Ariyoso, D. (2019). Manajemen Kinerja Kementerian Sekretariat Negara Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 19–38. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v1i1.6312>
- van Loenen, B., Vancauwenberghe, G., & Crompvoets, J. (2018). *Open Data Exposed*. T.M.C. Asser Press. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=nPZODwAAQBAJ>
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=mHorEAAAQBAJ>
- Wibawa, S., Purbokusumo, Y., & Pramusinto, A. (1994). *Evaluasi kebijakan publik*. PT Raja Grafindo Persada. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=OYPvngEACAAJ>
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: teori, proses, dan studi kasus*. Center for Academic Publishing Service. diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=4vvVuQAACAAJ>
- Winengan. (2018). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Menakar Penerapan New Public Management dalam Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik FIA UB*, 4(1), 66–74. diakses dari <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Deepublish. diakses dari https://books.google.co.id/books?id=%5C_OxmDwAAQBAJ
- Zempi, C. N., Samodro, D., Pembangunan, U., Veteran, N., Accident, Z., Nasional, K., & Education, J. (2021). *KEBIJAKAN ZERO ACCIDENT DAN KEAMANAN NASIONAL : HARAPAN DAN TANTANGAN*. 9(4), 753–759.