

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Dahri Lubis, A. (2022). *Etika Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Annisa, A. O. S., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 73-95.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2011). Democracy and administrative policy: Contrasting elements of New Public Management (NPM) and post-NPM. *European political science review*, 3(1), 125-146.
- Creswell, J. W. (2013). Steps in conducting a scholarly mixed methods study. Dahri, M. I., & Amory, J. D. S. (2024). The Role of Entrepreneurship in Enhancing Economic Development: A Literature Review on the Dynamic Interaction between Education and Human Resources. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(1), 1043-1055.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Erwanto, Y., Abidin, M. Z., Sugiyono, E. Y. P. M., & Rohman, A. (2014). Identification of pork contamination in meatballs of Indonesia local market using polymerase chain reaction-restriction fragment length polymorphism (PCR-RFLP) analysis. *Asian-Australasian journal of animal sciences*, 27(10), 1487

- Fauzi, Y. (2012). Peran Pesantren Dalam Upaya Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Entrepreneurship (Penelitian Kualitatif Di Pondok Pesantren Al-Ittifaq Rancabali Bandung). *Jurnal Pendidikan Uniga*,6(1), 1-8.
- Guna, T. H. (2024). Patologi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 226-238.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Grasindo.
- Hashimov, E. (2015). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*: Matthew B. Miles, A. Michael
- Huberman, and Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2014. 381 pp. Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2013. 303 pp.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=6ZU8NQAACAAJ>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). An analytic approach for discovery. In *SAGE Publication, Inc.* (second edi, Vol. 1304).
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Hasthoro, H. A., & Sunardi, S. (2016). Tata Kelola Publik Dan Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 19(1), 53-68.

Hasyem, M., & Ferizaldi, F. (2020). Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 14(2), 147-162.

Huff, T. E., & Schluchter, W. (Eds.). (1999). *Max weber and Islam*. Transaction Publishers.

Instruksi Presiden Nomor. 3 Tahun 2003 bahwa pengembangan *E-Government*

Junaris, I., & Haryanti, N. (2022). Manajemen Pemasaran Pendidikan.

Kadir, A. (2020). Fenomena Kebijakan Publik dalam perspektif administrasi publik di Indonesia. CV. *Dharma Persada*.

Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2022). Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pegawai. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 2(3), 98-101.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayan Publik di Daerah. *Jurnal Uniera*, 2(2), 92-103.

Nugroho, R. (2023). *Public Policy 7: Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik*. PT Elex Media Komputindo.

Osborne, D. (1993, January). Reinvent Government or Rediscover It?. In *Public Debt: A Public Debt: A Symposium Symposium The Budget Process and Budget Policy: Resolving the Mismatch* (Vol. 53, No. 1, p. 85).

- Savitri, C., & Maemunah, M. (2021). Brand Switching Model Against Consumer Dissatisfaction on the Shopee Marketplace to Other Marketplaces. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 5(2), 171-180.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik: Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel*. Ipdn Press.
- Suryadharma, B., & Susanto, T. D. (2017). Faktor Penerimaan Media Sosial Instansi Pemerintah di Indonesia. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 2(2).
- Tanamal, R., Wiradinata, T., & Soekamto, Y. S. (2021). Eksplorasi Teknologi Pendukung Data Science untuk Industri Unggulan di Wilayah Kota Surabaya dan Sekitarnya.
- Undang-Undang Nomor. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)
- Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 jo UU. No.32 Tahun 2004 yang kemudian diperbaharui dengan UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2007 tentang Ombusmen,
- Yona, S. (2006). Penyusunan studi kasus. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(2), 76-80.
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 13-23.

Yunitasari, D. M. (2019). Mekanisme Pengisian Jabatan Struktural Melalui Sistem Lelang Jabatan Pada Lingkup Pemerintah Kota Bandar Lampung.