

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088>
- Firmansyah, M. F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik LAPOR Walikota Palu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. 1–9. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Handyaningrat, S. (1996). Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen. PT. Gunung Agung.
- Hanifa, A. T. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis Aplikasi Terintegrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah. 1–11.
- Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method).
- Irmawanti, N. D. (2022). Pengaruh Prokrastinasi Penerapan SID Terhadap Efektivitas Kinerja Pemdes Kecamatan Pacet Dalam Pelayanan Administrasi.
- Kiwang, A. S., Pandie, D. B. W., & Gana, F. (2015). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 71. <https://doi.org/10.22146/jkap.7535>
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). *Efektivitas “ Jogja Smart Service ” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. 13.
- PALAR, R. H. M. J. H. P. N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada era New Normal di

- Kota Kotamobagu. *VII*(110), 1–8.
- Putera, M. N. S. (2022). Efektivitas Aplikasi LAPOR! Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. 1–9.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1*(5), 981–990.
- Ridwan. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Karangrejo Kabupaten Magetan. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Surabaya, 1*, 0–216.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah, 4*(2), 89–100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Saputro, N. rakhman. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT ARAFAH Sukoharjo. 14*(02), 144–150.
- Setiana, Y. (2022). *Efektivitas Aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online di DISKOMINFOSANTIK Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. 1–16*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Alfabeta).
- Sugiyono. (2019b). *statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Wawan Hermawan, Dedi Budiman, P. H. (2016). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali*

Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. 9(1), 65–75.

Wicaksana, A. (2016). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu. *Https://Medium.Com/*, 2(1), 1–14.
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>