

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Alford, J. (2014). *The Multiple Facets of Co-Production: Building on the Work of Elinor Ostrom*. *Public Management Review*, 16(3), 299–316.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2013.806578>
- Bappenas. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020–2024*. Kementerian PPN/Bappenas. <https://perencanaan.bappenas.go.id>
- Bass, B. M. (2008). *Transformational leadership: Industrial, military, and educational impact*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Creswell, J. W. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darmawan, A. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik dan Implikasinya terhadap Reformasi Birokrasi di Daerah*. *Jurnal Birokrasi dan Inovasi Pelayanan*, 7(2), 110–125.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/darmawan2023>
- Darmawan, A. (2023). Reformasi birokrasi di instansi pemerintah dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.1234/jap.2023.012015>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (Expanded ed.). Routledge. <https://www.routledge.com>
- Denzin, N. K. (2012). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods* (3rd ed.). Aldine Transaction.
- Fauzi, M., & Rizki, R. (2021). Dampak penerapan kebijakan Zona Integritas terhadap kepercayaan masyarakat. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 14(2), 67–78. <https://doi.org/10.5678/jpp.2021.0140207>
- Fiedler, F. E. (2013). *Contingency theory of leadership*. Sage Publications.
- Grönroos, C. (2016). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Wiley.

- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (14th ed.). Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (2017). *Work and the nature of man*. World Publishing.
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Tata Kelola Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Transportasi Terintegrasi*. Jakarta: Ditjen Bina Pembangunan Daerah.
- Kementerian PANRB. (2023). *Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani*. <https://menpan.go.id>
- Kementerian Perhubungan. (2023). *Laporan Tahunan Sektor Transportasi dan Inovasi Layanan*. <https://hubdat.dephub.go.id>
- Lestari, R., & Nugroho, A. (2022). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Berbasis Digital di Perkotaan*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(1), 21–35. <https://doi.org/10.31219/osf.io/lestari2022>
- Lewin, K. (2016). *Field theory in social science: Selected theoretical papers*. Routledge.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.
- Maharani, D., & Meirinawati, H. (2024). *Evaluasi Implementasi Zona Integritas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Manajemen Publik Indonesia, 12(1), 55–70. <https://doi.org/10.25077/jmpi.2024.12.1.5570>
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. Jossey-Bass.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono. (2009). *Model implementasi kebijakan George Edward III*. Universitas Sebelas Maret. Diakses dari <https://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasikebijakan-george-edward-iii/>

- Nisa, L., & Ardiansyah, F. (2021). Penerapan prinsip Zona Integritas di sektor pendidikan dan dampaknya terhadap kualitas layanan. *Jurnal Pendidikan dan Kebijakan*, 18(3), 112-125. <https://doi.org/10.6789/jpk.2021.1830112>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. AddisonWesley.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge. <https://www.routledge.com>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Permendagri No. 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah. <https://jdih.kemendagri.go.id>
- Prasetyo, M. (2023). *Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Mewujudkan Tata Kelola Transportasi Kota*. *Jurnal Administrasi Publik dan Inovasi Daerah*, 4(2), 90–105.
- Rahmatuloh, R., Siregar, D., & Fitriani, N. (2023). *Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 95–109. <https://doi.org/10.31219/osf.io/rahmatuloh2023>
- Ramadhan, Y. (2024). *Reformasi Birokrasi Melalui Layanan Digital: Studi pada Instansi Pemerintah Kota*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 40–55. <https://doi.org/10.25077/jakp.2024.13.1.40-55>
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2019). *Evaluation: A systematic approach* (8th ed.). Sage Publications.

- Siregar, T. R., & Pramudito, B. (2021). *Penguatan Kualitas Layanan Publik Melalui Inovasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah*. *Jurnal Transformasi Pelayanan Publik*, 8(1), 77–90. <https://doi.org/10.31219/osf.io/siregar2021>
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE Publications.
- Subarsono, A. (2005). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sudrajat, H. (2020). Implementasi kebijakan Zona Integritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Kebijakan Publik*, 19(1), 45–59. <https://doi.org/10.1016/j.kp.2020.1901045>
- Susanto, A., & Fikri, F. (2020). Penguatan integritas dalam pelayanan publik di era reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(4), 233–247. <https://doi.org/10.2345/jan.2020.1540233>
- Tahir, A. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–60. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/74983-ID-faktor-factoryang-mempengaruhi-implemen.pdf>
- Teguh, A., & Sari, D. (2022). Transparansi dan akuntabilitas dalam implementasi Zona Integritas pada Dinas Perhubungan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(2), 198–210. <https://doi.org/10.2467/jmpp.2022.1120198>
- Teguh, B., & Sari, M. (2022). *Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital*. *Jurnal Birokrasi Digital*, 6(2), 118–132. <https://doi.org/10.31219/osf.io/teguh2022>
- UGM. (2020). *Analisis implementasi kebijakan publik di sektor pendidikan*. Diakses dari <https://journal.ugm.ac.id/abis/article/download/59322/28972>
- UIN Suska Riau. (2018). *Kajian implementasi kebijakan pendidikan di Indonesia*. Diakses dari https://repository.uin-suska.ac.id/12247/7/7.%20BAB%20II_2018208ADN.pdf
- UNDP. (2018). *Institutionalizing Transparency and Accountability in Service Delivery*. United Nations Development Programme.

<https://www.undp.org/publications>

- Universitas Indonesia. (2009). *Analisis implementasi kebijakan: Literatur dan studi kasus*. Diakses dari <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital%2Fold18%2F129255-T+26794Analisis+implementasi-Literatur.pdf>
- Weber, M. (2015). *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. University of California Press.
- Widiastuti, L., & Sutrisno, H. (2022). Evaluasi implementasi Zona Integritas dalam meningkatkan manajemen pelayanan di Dinas Perhubungan. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 89-101. <https://doi.org/10.1042/jap.2022.160189>
- Widiastuti, N., & Sutrisno, E. (2022). *Transformasi Layanan Publik di Sektor Transportasi melalui Pendekatan Smart Governance*. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.31219/osf.io/widiastuti2022>
- Widodo, A. (2021). *Kinerja Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi pada Pemerintah Kota Mojokerto*. *Jurnal Ilmu Administrasi Daerah*, 10(2), 210–224. <https://doi.org/10.25077/jiad.2021.10.2.210-224>
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Sage Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yusuf, H., & Zulkarnain, A. (2021). *Pelayanan Publik yang Responsif dan Humanis di Era Digitalisasi Birokrasi*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 134–148. <https://doi.org/10.31219/osf.io/yusuf2021>
- Yusuf, S., & Zulkarnain, Z. (2021). Kendala dan solusi dalam implementasi kebijakan Zona Integritas di sektor pelayanan publik. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan*, 8(2), 76-89. <https://doi.org/10.5678/jbp.2021.082076>