

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality* (Vol. 64).
- Ahmad, B., & Rusdi, M. (N.D.). *Tipologi Inovasi Dalam Layanan Publik: Implementasi Dan Tantangan Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sinjai*.
- Danar, O. (2022). *Teori Governance*. Cv. Budi Utama.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2022). *The New Publik Service Serving, Not Steering*. Routledge.
- Don W. Stacks And & Michael B. Salwen. (2022). *An Integrated Approach To Communication Theory And Research*. Taylor & Francis.
- Dwiyanto, A. (2023). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada Pers.
- Gati, R. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dpm Ptsp Kota Bandung*. 4(1).
- Hasibuan, A. (2024). *Manajemen Perubahan*. Cv. Andi Offset.
- Husen, A., Hadiyanto, A, Rivelino, A, & Arifin, S. (2014). *Pendidikan Karakter Berbasis Tasawuf* (10(1)). Jurnal Studi Al-Qur'an.
- Kardiman, Y. (2014). *Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Untuk Kelompok Masyarakat*. Jurnal Ilmiah Mimbar Demokrasi.
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship And Social Class, And Other Essays*. Cambridge [Eng.] University Press.
- Mukarom, Z. (2024). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Cv Pustaka Setia.
- Revida, E., Aisyah, S., & Florance Pardede. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sapri, Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan Publik*. Cv. Penerbit Qiara Media
- Solihatin, E. (2012). *Strategi Pembelajaran Ppkn*. Jakarta: Bumi Aksara.

Solihatin, E, & Raharjo. (2007). *Cooperative Learning: Analisis Model Pembelajaran Ips*. Jakarta: Bumi Aksara.

Y.S Rahayu, A., Juwono, V., & Rahmawanti Puji, K. (2021). *Pelayanan Publik Dan E-Government*. Pt Rajagrafindo Persada.

### Artikel Jurnal :

Abdillah, F, Suhadi, Tertia, & Tarigan, A. R. (2021). Pemberdayaan Taman Baca Masyarakat Dan Guru Sekolah Dasar Dalam Menyiasati Pandemi Siber: Gotong Royong Melalui Digital Civic Engagement. *Publikasi Pendidikan*. <https://doi.org/10.26858/publikan.v11i2.16438>

Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). *Universitas Bangka Belitung*, 1(2774–7018). <https://doi.org/10.36418/sosains.v1i4.68>

Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu Di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1105–1123. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>

Arsena, F., Santoso, S., & Astuti, R. (2024). Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (Lapor) Studi Pada Diskominfo Kabupaten Rembang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13, 62–82. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.44222>

Devy Pramudiana, I., Arinda, T. N., & Kamariyah, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Online Melalui Sistem Whatsapp Peduli Wong Cilik Di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 18–29. <https://doi.org/10.71040/irpia.v9i11.270>

Fadel, M. (2024). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dengan Integrasi Chatbot Ai Untuk Kualitas Pelayanan Publik. *Journal Of Electrical Engineering And Computer (Jeecom)*, 6(2), 540–548. <https://doi.org/10.33650/jeecom.v6i2.9604>

Fajar. (2025, June 14). Layanan Lapor Aa Bupati, Solusi Cepat Tangani Keluhan Masyarakat. *Bekasikab*. <https://www.bekasikab.go.id/Layanan-Lapor-Aa-Bupati-Solusi-Cepat-Tangani-Keluhan-Masyarakat>

Hendra Arsena, F., Slamet Santoso, R., & Sunu Astuti, R. (2024). Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (Lapor) Studi Pada

- Diskominfo Kabupaten Rembang. *Journal Of Management And Public Policy*, 13(3), 62–82.  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.44222>
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*. 3(2).  
<http://repository.uin-suska.ac.id/eprint/70478>
- Japar, M., Casmana, A. R., Adha, M. M., & Faddillah. (2024). Students' Perspectives On Civic Education Through Digital Citizenship In The Virtual Era. *European Journal Of Educational Research*, Vol. 13, No. 1, 89–102. <https://doi.org/10.12973/Eujer.13.1.89>
- Layanan Lapor Aa Bupati, Solusi Cepat Tangani Keluhan Masyarakat*. (2025). Portal Resmi Kabupaten Bekasi. <https://www.bekasikab.go.id/Layanan-Lapor-Aa-Bupati-Solusi-Cepat-Tangani-Keluhan-Masyarakat>
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) Di Dpmpst Provinsi Banten. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 10–24. <https://doi.org/10.23969/Kebijakan.V15i1.6177>
- Mujiono, M., & Sujianto, S. (2022). Implementasi Metode Optimalisasi Jumlah Produksi Dengan Menggunakan Linier Programming. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 10(2), 65–69. <https://doi.org/10.36040/Industri.V9i2.363>
- Ni'mah, J. (2025). Penerapan Asas Responsivitas Melalui Layanan Whatsapp Pengaduan Online Aaf Salahudin (Wadul Aladin) Di Kota Pekalongan. *Uin Kh Abdurahman Wahid Pekalongan*. <http://etheses.uingusdur.ac.id/eprint/15379>
- Nurul Melani Haifa, Indah Nabilla, Virida Rahmatika, Rully Hidayatullah, & Harmonedi Harmonedi. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Dinamika Pembelajaran : Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/10.62383/Dilan.V2i2.1563>
- Renaldi, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek. *Publika*, 499–514. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p499-514>



Rusnaini, Raharjo, Suryaningsih, & A., Noventari, W. (2021). Intensifikasi Profil Pelajar Pancasila Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Pribadi Siswa. *Jurnal Ketahanan Nasional*, 27(2), 230–249. <https://doi.org/10.22146/jkn.67613>

Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.V9i1.2214>

Silaban, Y. (2023). *Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*. 6(1), 233–240.

*Sistem Informasi Data Agregat Kependudukan Terintegrasi (Sidanta) Semester 2 Tahun 2025—Kab Bekasi*. (N.D.).

Yumame, J. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Studi Kasus “Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Waniambey” Di Kota Jayapura. *Journal Of Governance And Public Administration*, 1(2), 187–202. <https://doi.org/10.59407/jogapa.V1i2.605>

#### **Undang Undang :**

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.