

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Wahyudi. (2024). Digital Transformation In Public Service Management: Addressing Challenges In The Modern Era. *International Journal Of Social Science, Education, Communication And Economics*, 3.
- Anindya Maulan, P., & Fitriani, N. (2025). E-Government And Public Trust: Examining The Impact Of Digital Transparency On Citizen Engagement In Southeast Asia. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 4(2).
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.57>
- Asman. (2021). Sumber Data, Populasi Dan Sampel Penelitian Hukum Islam. *Academia.Edu*.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/Jpsk.V3i01.1951>
- Avifa Aulia, D., Mardhiana, H., & Ilham Alhari, M. (2024). Analisis Proses Bisnis Sistem Informasi Layanan Publik Dengan Business Process Management Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Sistem Informasi*, 6 (3), 734–745.
- Ayuningtyas Dyah Pitaloka Subagyo, H. N., & Aufarul Marom. (2023). Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Pusat Pengelolaan

Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang. *Journal Of Management & Public Policy*, 12.

<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38488>

Budiyanto, & Taufik, A. (2025). Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi.

Jurnal Dwija Kusuma, 13(1), 11–18.

<https://doi.org/10.63824/jdk.v13i1.297>

Cindi Lusya Kiareni, C. S., & Jadianan Parhusip. (2024). Analisis Penerapan Distribusi Sampling Terhadap Kualitas Informasi Dan Kepuasan Pengguna Media Sosial. *Jurnal Sains Student Research*, 2.

Dedi Susanto, R., & M. Syahrani Jailani. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Qosim : Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>

Deny Sudarajat, R. T. U., Nurul Giswi Karomah, Y., & Bakri. (2023). *Manajemen Administrasi Perkantoran: Teori Dan Praktek*. Mega Press Nusantara.

Dery Shadani & Muhammad Irwan Padli Nasution. (2024). Optimalisasi Pengelolaan Informasi Data Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Di Era Digital. *Journal Of Informatics And Busisnes*, 2(1), 47–51. <https://doi.org/10.47233/jibs.v2i1.995>

Durand, A., Zijlstra, T., Hamersma, M., Hoen, A., Van Oort, N., Hoogendoorn-Lanser, S., & Hoogendoorn, S. (2023). “Who Can I Ask For Help?”: Mechanisms Behind Digital Inequality In Public Transport. *Cities*, 137, 104335. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104335>

Edhie Rachmad, Y., Ilham, R., Indrayani, N., Edy Manurung, H., Judijanto, L., Dwi Laksono, R., & Sa'dianoor, H. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government (Teori, Konsep Dan Penerapan)*. Pt. Green Pustaka Indonesia.

Erika Revida, S. A., Anita Florance Pardede, S. P. H. A. N. H., Natasya Virginia Leuwol, A. S. I. K., & Marto Silalahi, S. O. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Ermi Rosmita, P. D. S., Tito Pangesti Adji, N. K. F. S., Nasir Haya, I. I., Frankie Jantje Hendrikus Taroreh, V. Y. W., Ignatia Rosali Honandar, R. F. I. R., & Moh. Safii. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv. Gita Lentera.

Ervina Waty, A. F. A., Anita Apriani, H. I., Afrina Sari, H. A. M., Galuh Juniarto, T. D. N., & Yayan Hadiya. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis: Teori & Panduan Praktis Dalam Penelitian Bisnis*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.

Gagah Daruhadi, P. S. (2024). Pengumpulan Data Penelitian. *J-Ceki:JurnalCendekiaIlmiah*, 3.

Giandari Maulani, I. F., Rahmat Husein Andri Ansyah, Dr. H. A. D., M. Anwar, Lc., M.M., M.Sc, Chrm, Dr. D. A. W. S. N., M. K. M., Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M., Ciqar, E. L., S. H. ., M. M., & Dina Dwi Nuryani, Skm., M.Kes, D. M., S. A. B. ., M. A. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur

- Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538.
<https://doi.org/10.35797/Jap.V9i4.49292>
- Hardiana, Y. S., & Pramono, T. D. (2022). Penerapan Crm Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Applied Business And Administration Journal*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/Ebzn8107>
- Hendy Maulana Jaya Saputra, D. E. M., Riska Ayu Larasati, M. Z. A. A., & Lovinta Happy Atrinawat. (2020). Analisis Proses Bisnis Pada Dinas Perdagangan Kota Xyz Dengan Menggunakan Business Process Management Lifecycle. *Specta Journal Of Technology*, 4 (1), 71–83.
<https://doi.org/10.35718/Specta.V4i1.181>
- Herizal, M., & Marno Wance. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal Of Governance And Social Policy*, 1(1), 24–34.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/Sentri.V3i3.2407>
- Hindarsah, I. (2024). The Impact Of Business Process Modeling On Company Efficiency. *Jurnal Ekonomi*, 13(1).
<https://doi.org/10.54209/Ekonomi.V13i01>
- Ida Yunari Ristiani. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11.

Intan Mamonto, I. Y., & Sudirman. (2023). Pengaruh Sistem Administrasi Perkantoran Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Balai Penyuluhan Pertanian. *Journal Of Economic And Business Education*, 1(3).

Liliyana Liliyana, A. A., & Elsa Azaria. (2022). Analisis Beban Kerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Pontianak. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10.

Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>

Maldun, S., Suaib, M. R., & Afrisal, A. F. (2025). Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Mencegah Maladministrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jenepono. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(2), 2162–2173. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i2.7282>

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Mochamad Nashrullahnashrullah, O. M., Abdul Rohman, E. F. F., & Nurdyansyah, R. S. U. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Umsida Press.

Muhamad Luqman Nuryana, T. I., & Opan Arifudin. (2024). Implementasi Dan Transformasi Sistem Informasi Manajemen Di Era Digital. *Jurnal Tahsinia*, 5.

Muhamad Mu'iz Raharjo. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*.

Muhammad Afdan Rojabi. (2025). *Sistem Informasi Manajemen*. Afdan Rojabi Publisher.

Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Y. T., Valentine Siagian, N. A. N., Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, A. P. S., Made Nopen Supriadi, M. H. N. S., & Syamsul Bahri. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Musafir Jasin, R. T., & Junaid. (2025). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Kelurahan Ponjalae (Sikepo) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jadment: Journal Of Administration & Development*, 2.

Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 32–46.
<https://doi.org/10.56552/Jisipol.V5i1.116>

Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286.
<https://doi.org/10.24198/Prh.V6i2.37095>

Nur Fadiyah Choirunnissa, N. O. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1.

Nurul Melani Haifa, Indah Nabilla, Virda 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>

Nurul Ulfatin, M.Pd, Prof. Dr. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan: Teori Dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative.

Pangkey, I., & Inof Riisyie Rantung, M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media.

Pesica Kristanto, C. I., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus Di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 149–158. <https://doi.org/10.33506/Jn.V10i1.3211>

Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles Dan Huberman. *Journal Of Management, Accounting, And Administration*, 1(2), 77–84.
<https://doi.org/10.52620/Jomaa.V1i2.93>

Rachman, F., Rachman, E., & Gobel, L. V. (2025). Model Pengawasan Pencapaian Service Level Agreement Layanan Kepelabuhanan Oleh Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iv Anggrek. *Journal Of*

Governance And Public Administration, 2(4), 1108–1120.
<https://doi.org/10.70248/Jogapa.V2i4.2792>

Rafly Pangensa, S. M., & Alsar Andri. (2025). Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Lapor Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak*, 6.

Rahmawati, A. (2022). Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Service Level Agreement Di Lingkup Kerja Bank Rakyat Indonesia Kanwil Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*.

Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025a). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657.
<https://doi.org/10.59837/Jpnmb.V1i8.310>

Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025b). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657.
<https://doi.org/10.59837/Jpnmb.V1i8.310>

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.

Siti Romdona, Silvia Senja Junista, & Ahmad Gunawan. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal*

Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik, 3(1), 39–47.

<https://doi.org/10.61787/Taceee75>

Solong, H. A., Y., A. (2021). *Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.

Sombo, A., & Dompok, T. (2023). Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam. *Eco-Buss*, 6(2), 835–847. <https://doi.org/10.32877/Eb.V6i2.1041>

Surya Candra Wijaya, A. A. M., Tio Nur Hamdan, H. R., & Reka Aditya. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pemerintah Daerah. *Jurnal Mentari: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 3.

Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Qosim Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/Jq.V1i1.49>

Tengku Ine Hendriana, Dra. R. W., M.S, Ladiatno Samsara, S. I., Dr. Lelo Sintani, Mm, Adhityo Nugraha Barsei, S. A., Dr. Indah Sulistiani, Se., M.I.Kom, Drs.Djoko Walujo, M. I. Kom., Nova Yulanda Putri, S. Ap., Mpa, R. H. A. A., & M.Ag, Dr. Fatma Sarie. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.

Wa Nirmala, L. P., Ayu Anggraini Tambunan, U. S., Widya Rahmawati, M. H. R., Putri Khairina Masta, C. A., Nur Aisyah Ainun, U., & Florianus Pruda Muda. (2025). *Teknik Analisis Data Kualitatif*. Metode Penelitian Kualitatif.

- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/J9r94371>
- Widyaningrum, B., Helbawanti, O., Agus Triyanto, S., Nuraini, C., & Mutolib, A. (2023). Permodelan Service Level Agreement (Sla): Upaya Mendukung Kelulusan Tepat Waktu Mahasiswa Di Perguruan Tinggi. *Prosiding Semdikjar (Seminar Nasional Pendidikan Dan Pembelajaran)*, 6.
- Wiyanda Vera Nurfajriani, M. W. I. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.13929272>
- Yais Yusriyah, M. A. N. (2021). Kemampuan Representasi Matematis Siswa Smp Pada Materi Penyajian Data Di Desa Bungbulang. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1.
- Zahra, N., Safitri, K. A., Yudhaninglogo, T., & Ferezagia, Debrina Vita. (2023). Analisis Kepatuhan Divisi Underwriting Pt Xyz Kepada Service Level Agreement Penutupan Asuransi Produk Managed Care 2020—2022. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(2). <https://doi.org/10.7454/Jabt.V5i2.1079>