

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. CV PUSTAKA SETIA.

Meleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Pengantar Analisis Kebijakan Publik | UGM PRESS - Badan Penerbit dan Publikasi Universitas Gadjah Mada. (t.t.). UGM Press. Diambil 14 Juni 2022, dari <https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/ekonomi-bisnis/pengantar-analisis-kebijakan-publik>

Jurnal

EFENDI, A. *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI VIEW PROBOLINGGO (Studi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo)*. repository.upm.ac.id, 2020. <http://repository.upm.ac.id/1823/>.

Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Dalam *Public Administration Journal of Research*. paj.upnjatim.ac.id. <http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/16>

Pasolong. 2012 Dalam Jurnal Pergeseran Paradigma Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Universitas Medan Area*,8(2)93-102.

Puspitarini, E., (2019) Pergeseran Dalam Paradigma Administrasi Publik. *JASIORA Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 3(3), 31–38. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3596996>

Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial* <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/5647>

Suardi.I.K. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik(New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *JURNAL POLITIK PROFETIK*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.24252/profetik.v4i2a4>

Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “Smart Desa” dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo

Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/39685>

Skripsi

Alemina Henuk-Kacaribu.(2020). Ilmu Administrasi. Pada [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saiffudin Jambi]. Novia, N. (2021). *Pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi*

(PDF) *MODEL-MODEL EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK* | Reno Affrian—*Academia.edu*. (t.t.). Diambil 8 Juni 2022, dari https://www.academia.edu/43764285/MODEL_MODEL_EVALUASI_KEBIJAKAN_PUBLIK

Internet

Afiffuddin. (2010). *Pengantar administrasi pembangunan*. Alfabeta. Diakses melalui <http://repo.stkip-pgri-sumbar.ac.id/id/eprint/8917/4/>

Aplikasi WargaKu, Layanan Pengaduan Digital Pemkot Surabaya—Suara Surabaya. (t.t.). Diambil 8 Juni 2022, dari <https://www.suarasurabaya.net/infoteknologi/2021/aplikasi-wargaku-layanan-pengaduan-digital-pemkot-surabaya/>

Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Diakses melalui <https://www.perpusnas.go.id/>

Badan Pusat Statistik. (t.t.). Diambil 20 Oktober 2021, dari <https://www.bps.go.id/>

Brewer dan Hunter (1989) . *Keuntungan Penggunaan Triangulasi Dalam Winaryati. (2020). ACTION RESEARCH dalam PENDIDIKAN (Antara Teori dan Praktik)*. Unimus Press. <http://repository.unimus.ac.id/3601/creativegigs>. (t.t.). *DPMPTSP - Kota Bogor*. Diambil 8 Juni 2022, dari https://perizinan.kotabogor.go.id/portal_22/index.php/portal/page/1/1

Home. (t.t.). Diskominfo Kota Probolinggo. Diambil 8 Juni 2022, dari <https://diskominfo.probolinggokota.go.id/>

I Made Wirartha. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi. Diakses melalui https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=HFLhRXoAAAAJ&citation_for_view=

Indikator-Indikator Pelayanan Publik (skripsi dan tesis) – konsultasi skripsi Jogja. (t.t.). Diambil 8 Juni 2022, dari

<http://konsultasiskripsi.com/2019/09/14/indikator-indikator-pelayanan-publik-skripsi-dan-tesis/>

Kadir,A. (2018). Fenomena-Kebijakan-Publik-dalam-Perspektif-Administrasi-Publik-di-Indonesia. Diakses melalui <http://abdulkadir.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/362/2020/08/Fenomena-Kebijakan-Publik-dalam-Perspektif-Administrasi-Publik-di-Indonesia.pdf>

Kualitas Pelayanan—Kajian Teori—KAJIAN PUSTAKA. (t.t.). Diambil 20 April 2022, dari <https://123dok.com/article/kualitas-pelayanan-kajian-teori-kajian-pustaka.yr03v0oy>

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Diakses melalui https://scholar.google.co.id/citations?view?_op=view_citation&hl=idfor_view=

Pasolong Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Diakses melalui http://repository.upnjatim.ac.id/1466/7/13_

Playstore Aplikasi SIAP-SMART

Playstore Aplikasi Wargaku Surabaya

Playstore Demmang DiMMas

Rahma, M. (2019, Mei 22). View Probolinggo, Kota Dalam Genggaman. *WartaBromo*. <https://www.wartabromo.com/2019/05/22/view-probolinggo-kota-dalam-genggaman/>

supardi. (2019, Maret 21). *LAUNCHING APLIKASI BPJS BANGKIT (BERKAS PELAYANAN JALAN SENDIRI)*. <http://kec-kademangan.probolinggokota.go.id/launching-aplikasi-bpjs-bangkit-berkas-pelayanan-jalan-sendiri/>

“VIEW PROBOLINGGO”, LAYANAN DAN PENGADUAN DALAM SATU GENGAMAN – PPID KOTA PROBOLINGGO. (t.t.). Diambil 8 Juni 2022, dari <https://ppid.probolinggokota.go.id/view-probolinggo-layanan-dan-pengaduan-dalam-satu-gengaman/>

Peraturan :

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 200 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi View Probolinggo Smart City

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik