

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, F. (2015). Analisis dan Perancangan Prototype Smart Home Dengan Sistem Client Server Berbasis Platform Android Melalui Komunikasi Wireless. *e-Proceeding of Engineering*, 6.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. CV PUSTAKA SETIA.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bappenas. (2010). Laporan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium Indonesia. *BAPPENAS atau KPPN*.
- Diskominfo Kabupaten Bandung. 2017. Retrieved January 15, 2022. <https://diskominfo.bandungkab.go.id/>
- Diskominfo Kabupaten Probolinggo. 2018. Retrieved January 15, 2022. <https://diskominfo.probolinggo.go.id/>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.

- Ediwijoyo, S. &. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*.
- Enhanced Reader*. (n.d.). Retrieved April 2, 2021, from [moz-extension://9d2e0152-79e7-4155-95ce-39112cea7804/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Frepository.ub.ac.id%2F9576%2F2%2FBAB%2520II.pdf](https://extension://9d2e0152-79e7-4155-95ce-39112cea7804/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Frepository.ub.ac.id%2F9576%2F2%2FBAB%2520II.pdf)
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Herfiansyah, D. (2014). Pembangunan Electrical Control System Berbasis Smartphone Android dengan Media Internet (Implementasi Sistem Smart Home). *Jurnal Penelitian Teknik Informatika*.
- Hendriyaldi. (2021). Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7.
- Junaidi, A. (2015). Internet of Things, Sejarah, Teknologi dan Penerapannya: Review. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 1.
- Junaidi, J. (2015). Kinerja Pembangunan Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 3.

Kemeterian Pertahanan Republik Indonesia. (2020). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*. Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. <https://baristandsamarinda.kemenperin.go.id>

Kumorotomo, W. (2007). *Etika Administrasi Negara*. 1.

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat - Ombudsman RI. (n.d.). Retrieved January 15, 2022, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->

Linggi, R. K. (2012). Pelayanan Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 1(3), 324–335.

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>

Marwiyah, S., Halima, N., & Maulidi, F. (2020). Analisis tipe kepemimpinan paternalistik dalam peningkatan pelayanan publik di tengah situasi pandemik covid-19. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik JISoP*, 2(2), 137–145. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33474/jisop.v2i2.6689>

- Maulana, A. (2014). Perancangan Sistem Pengukuran Warna Tanah Dengan Metode Teaching dan Running. *Diploma Thesis*.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (Ed.)). UNPAD PRESS.
- Nugraheni, Z. A. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang* (Skripsi). Program Studi Pendidikan Aadministrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
<http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
- Ombudsman Jatim Akui Pengaduan Pelayanan Publik Masih Tinggi - Ombudsman RI.* (n.d.). Retrieved January 15, 2022, from <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-jatim-akui-pengaduan-pelayanan-publik-masih-tinggi>
- Ombudsman RI Jatim: Pemkot Surabaya Harus Perbaiki Fasilitas Layanan Publik Seperti E-Kios - Suara Surabaya.* (n.d.). Retrieved January 15, 2022, from <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2020/ombudsman-ri-jatim-pemkot-surabaya-harus-perbaiki-fasilitas-layanan-publik-seperti-e-kios/>
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2012). Managing change and innovation in public service organizations. In *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203391129>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of innovation in public services*.

Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781849809757>

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 84 Tahun 2018 Tentang Aplikasi Lapak,
Retrieved January 15, 2022

Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Retrieved January 15, 2022

Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif* (T. Chandra (Ed.)). Zifatama Publishing.

Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020 - Ombudsman RI. (n.d.).
Retrieved January 25, 2022, from [https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--
proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020)

Profil - Kec. Kraksaan. (n.d.). Retrieved January 15, 2022, from [http://kec-
kraksaan.probolinggokab.go.id/profil/](http://kec-kraksaan.probolinggokab.go.id/profil/)

Rahmi, H., Rahmiati, S., & Dolly, F. I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di. *JASIORA Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 3(3), 31–38.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3596996>

RI, L. A. (2003). *Buku III Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Perkembangan Sistem Administrasi Negara*.

Santyadiputra, G. (2017). Pelatihan Internet of Things (IoT) Untuk Pelajar Tingkat SMK Di Kecamatan Buleleng. *Jurnal Seminar Nasional Vokasi dan Teknologi*.

Septia, D. (2017). KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN (Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi

Lampung). *Skripsi Universitas Lampung*, 3(1), 87.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia*. Airlangga University Press.

Sinambela, & Poltak, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Soleman, J. J. G. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah kecamatan siau timur selatan kabupaten sitaro. *JURNAL POLITICO*, 10(4).

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>

Surat edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016, Retrieved January 15, 2022.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
<http://www.elsevier.com/locate/scp>

Syamsuadi, A. (2017). Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah*, 5–6.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *UMJ PRESS 2018*, 266.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi.

Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia.

Zeithaml, P. M. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*.