

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. . (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2024). *Public Sector Innovation*. Cambridge University Press.  
<https://books.google.com/books?id=S7oJEQAAQBAJ>
- Erlianti, D., Afrizal, D., Hendrayady, A., & Riwayati, A. (2024). *Sistem Adminisrtrasi Negara* (Efrina Rianty (ed.)). PT. green pusaka indonesia.
- Farhan, A. (2023). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*.  
<https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/1509>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Haryati et al. (2021). *Pengantar Pelayanan Publik* (Vol. 32, Issue 3). CV. REY MEDIA GRAFIKA.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., & Jamiati, K. N. (2025). Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik. *Journal of Administrative Studies*.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Kurniawan, D., & Nurhayati, R. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital*. m, 152.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.  
<https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/download/978-623-6833-97-1/740>
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Deepublish.  
<https://books.google.com/books?id=FpCFEAAAQBAJ>
- Nasution, A. H., & Kartajaya, H. (2018). *Inovasi*. Gramedia.
- Pasolong, H. (2020). *metode penelitian administrasi publik* (4th ed.). Alfabeta,cv.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2014). <https://peraturan.go.id>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan (2021).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (2021). <https://peraturan.go.id>

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2022). <https://jdih.menpan.go.id>
- Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik (2008). <https://peraturan.go.id>
- revida erika et al. (2021). *manajemen pelayanan publik* (K. Abdul (ed.); Vol. 32, Issue 3). yayasan kita menulis.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th Editio). Free Press.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)* (1st ed.). Alfabeta.
- Suprayitno, D., Kushariyadi, K., Nasution, U. B., & Raza, E. (2024). *Buku Ajar Pengantar Manajemen Logistik*. Deepublish. <https://books.google.com/books?id=gDEGEQAAQBAJ>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009). <https://peraturan.go.id>