

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- . 2017. *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik : dalam perspektif riset ilmu administrasi publik kontemporer*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2018. *Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat : eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung:Alfabeta.

Sumber Jurnal

- Farida Nugrahani. 2014. “dalam Penelitian Pendidikan Bahasa”.*Jurnal Universitas Sanata Dharma*, Vol. 1(1): hal.305.
- Hidayah. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupatentasikmalaya)”. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7(1): hal 28–34.
- Ndriyatni, L. 2011. “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang”. *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 3(2): 1–14.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. 2017. “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu”. *Pseudocode*, Vol. 4(1), hal. 37–46.
- Kristina, E. .2015.. “Pola Penggunaan Internet Oleh Kalangan Remaja Di Kabupaten Semarang” *Jurnal Kampus Widuri*. Vol. 1(1): hal. 319–350.
- Lubis, A. S., dan Andayani, N. R. .2018.. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam”. *Journal of Applied Business Administration*. Vol. 1(2), hal. 232–243.

- Maulana, A. S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Toi*”. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul*. Vol.7(2). Hal. 336.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., dan Wasistiono, S. 2019. “Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, Vol. 44(2), hal 81–106.
- Wibisono, A. 2016. “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Bisnis & Akuntansi*,” Vol. 6(2),hal. 32.

Sumber Undang-Undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Internet

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2020. Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020*, hal. 1–146. <https://apjii.or.id/survei> (diakses pada 12 Januari 2022)
- Badan Pusat Statistik. (2021). Perilaku Masyarakat Kabupaten Pati pada Masa PPKM Darurat. In *Bps Ri*. (<https://www.bps.go.id>) (diakses pada 12 Januari 2022)
- Sinyalponorogo (20 April 2020). Layanan *wifi* Gratis Ponorogo Tak bisa di Pakai. <https://http://www.sinyalponorogo.com/layanan-wifi-gratis-di-aloon-aloon.html> (diakses pada 10 Maret 2022)