

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Dewi, Kusuma Rahayu. 2016. *Study Analisi Kebijakan*. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Emzir. 2010. *Metedologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Gava Media: Yogyakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Belajar: Yogyakarta.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy*. Surabaya: PMN. Pustaka Pelajar: Surabaya.
- Sholthan, Azikin. 2011. *Format Pemerintah Daerah Dalam Penyusunan Kebijakan APBD Pasca Pilkada Langsung*. Ombak: Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta: Bandung.
- Suratman. 2017. *Generasi Implementasi Dan Kebijakan Publik*. Surabaya: Capia Publishing. Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service, terjemahan :Mewirusahaakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Steelman, Toddi A. 2010. *Implementing innovation : fostering enduring change in environmental and natural resource governance*, Georgetown University Press: Washington.
- Winarno, Drs budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS: Yogyakarta.

Sumber Lain :

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 63 Tahun 2021, tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Melalui Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Bagian Organisasi Dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara.

Website **www.lapor.go.id**, **www.ttu.lapor.go.id**, sms ke **1708** dengan format **TIMORTENGAHUTARA** (spasi) isi aduan, Twitter **@lapor1708** serta aplikasi mobile (**Android dan iOS**).

Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

(<http://organisasi.ttukab.go.id/p-content/uploads/2019/06/ROAD-MAP-REFORMASI-BIROKRASI-PEMERINTAH-KABUPATEN-TIMOR-TENGAH-UTARA-2019-2023-KOMPRES.pdf>.

(<https://www.kumpulanpengertian.com/2019/02/pengertian-dokumen-menurut-para-ahli.html?m=1>