

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. (2015). *Rekapitulasi Laporan Layanan Pengaduan (Call Center dan SMS Center)*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. (2017). *Laporan Monitoring Evaluasi*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- Bagian Informasi Pelayanan dan Pengaduan. (2016). *Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pengaduan*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
- Biro Hukum, O. d. (2017). *Review Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019*. Jakarta: Biro Hukum, Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi.
- Brown, S. P. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. New York: Routledge.
- Cahyo,D.D. (2019). *Proses Inovasi Pelayanan Publik (Studi Tentang Proses Inovasi Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Dr. Agus Pramusinto, D. E. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gafamedia.
- Dr. Hardiansyah, M. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep,Dimensi,Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dr. Z. Heflin Frinces, B. M. (2008). *Manajemen Reformasi Birokrasi*. Yogyakarta: Mida Pustaka.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Kumpulan Praktik Baik Inovasi Pelayanan Publik Jilid 2*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kurniawan, E. P. (2008). *Reformasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. *the 5th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia*.

Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M. A. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Rahma, H.N. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan KTP-Elektronik Oleh Disdukcapil di Kabupaten Bantul. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Ratminto, W. (2005). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual. *Penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal, Penurity: Pustaka Pelajar, Yogyakarta*.

Seto, B. A. (2013). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dan Ketenagakerjaan Di Kota Surakarta.

Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2015 tentang Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kemendesapdt 2015-2019 Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Dan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Gambar: <http://kemendesa.go.id/view/kemendesa/3/struktur> (diakses pada 7 September 2017)

Gambar: <https://www.lapor.go.id/> (diakses pada 5 Desember 2018)

Gambar: <https://www.lapor.go.id/tentang> (diakses pada 5 Desember 2018)

Gambar: <https://ppid.kemendesa.go.id/index.php/en/standar-layanan/prosedur-permohonan-informasi> (diakses pada 8 Januari 2019)



**ABIAKTOR RA** INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI KANAL - KANAL PENGADUAN OLEH KEMENTERIAN  
**DESA, PEMBANGUNAN DAERAH**  
**TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI**  
14/369671/SABIAKTOR RAFIF ILMI, Dr. Abdul Gaffar Karim, MA  
UNIVERSITAS Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>  
GADJAH MADA

Gambar: <https://ppid.kemendes.go.id/index.php/en/standar-layanan/prosedur-pengajuan-keberatan>

(diakses pada 8 Januari 2019)