

## DAFTAR PUSTAKA

- Almarabeh, Tamara, dan Amer Abuali. "A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success." *European Journal of Scientific Research*. Vol. 39, 2010. <http://www.eurojournals.com/ejsr.htm>.
- Alshehri, Mohammed, dan Steve J. Drew. "E-government principles: implementation, advantages and challenges." *International Journal of Electronic Business* 9, no. 3 (2011): 255. doi:10.1504/ijeb.2011.042545.
- Amin, Zaid, Nazlena Mohamad Ali, dan Alan F Smeaton. "Attention-Based Design and User Decisions on Information Sharing: A Thematic Literature Review." *IEEE Access* 9 (Februari 2021): 83285–97. doi:10.1109/ACCESS.2021.3087740.
- Angliawati, Ria Yuli. "PERAN REMUNERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: THEORETICAL REVIEW" IV, no. 2 (2016). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>.
- "Arti kata publik - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online." Diakses 11 Februari 2024. <https://kbbi.web.id/publik>.
- BPS Kabupaten Ogan Komering Ilir. "Kabupaten Ogan Komering Ilir Dalam Angka 2023," 2023.
- Daton, Darius Beda. "Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat - Ombudsman RI." Diakses 11 Agustus 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->
- Hardiman, Fransisco Budi. *Ruang Publik*. Kanisius, 2010.
- jogloabang. "UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," 15 Juli 2019. <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>.
- Kalamatianou, Maria Aristeia. "A Suggested Framework for the Evaluation of e-Government Services," 2017. [www.iaria.org](http://www.iaria.org).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (2004).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Marketing Management : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Kontrol*. Vol. Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Made, I, dan Dwi Mertha Adnyana. "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif," 2021. <https://www.researchgate.net/publication/354059356>.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Vol. 1, 2014.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->

Nur, Askar, dan Fakhira Yaumil Utami. "Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review." *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial dan Budaya* 3, no. 1 (27 Juni 2022): 44–68. doi:10.55623/ad.v3i1.109.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 44 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir (2021).

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir (2021).

"Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik," 2017.

Rahmadana, Muhammad, Arin Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Perangin-angin, John Refelino, Moch. Tojiri, Velentine Siagian, dkk. *Pelayanan Publik*. Disunting oleh Janner Simarmata. Yayasan Kita Menulis, 2020.

Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," 2013.