

DAFTAR PUSTAKA

- Arnomo, Sasa. A. (2013). "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian, dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam". *CBIS Journal*, Volume 1, Nomor 1, ISSN 2337-8794.
- Bangkaterkini.com (2018). "Ini Data Pengaduan Masyarakat yang Melapor ke Ombudsman". *BANGKATERKINI.com*, 6 Januari 2018, Bangka Belitung.
- Baron, Marcin Dkk. (2015). *Innovation in Public Services: The Pursuit of Economic Drivers*. University of Economics in Katowice. Vol. 19 (1) ISSN 1732-1948.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edison, Emron Dkk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Edwardi (2017). "Pemkab Bangka Raih Penghargaan Pelayanan Publik dari Ombudsman RI". *Bangka Pos.com*. 5 Desember 2017, Bangka Belitung.
- Eriswanto, Elan Dkk. (2017). "Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudi, SH. Kota Sukabumi". *Peran Penanggulangan Profesi Akuntansi Terhadap Penanggulangan Korupsi*. ISSN 2460-0784.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul Dkk. (2012). *Teori, Konsep, dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herlinda (2016). "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia di Kecamatan Grogot Kabupaten Paser". *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. ISSN 2477-2631.
- Jogiyanto. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit BPFY Yogyakarta.
- Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Kencana.
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46 Tahun 2003.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Krisyanidayati (2018). “Pengaduan Masyarakat Babel ke Ombudsman Meningkatkan”. *BANGKAPOS.com*, 23 Juli 2018, Bangka Belitung.
- Kurniawan, R. Cahyadi. (2016). “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah”. Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung. Lampung. Volume 10 Issue 3. ISSN: 1978-5186.
- Lantowa, Felmi. D (2018). “Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Terhadap Kualitas Penyajian Laporan Keuangan Pada Pemerintah Kabupaten Gorontalo”. *Journal of Accounting Science*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Gorontalo. Vol. 2 No. 1 EISSN 2548-3501.
- Muhammad Nur Rochmi (2018). “Pemerintah Daerah Menjadi Pelayan Publik Terburuk”. *Beritagar.id*, 07 Januari 2018, Jakarta Pusat.
- Mulyadi, Dedi. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Nordiawan, Deddi (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Paongan, Herlina. W. (2014). “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara”. Vol. XIII No. 2. Hal 11-21.
- Pratama, Jefri (2015). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka*. Skripsi S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung. Tidak dipublikasikan.
- Priansa, Doni. J. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Rahman, Fathur. 2018. *Teori Pemerintahan*. Malang: UB Press.
- Rmol Babel (2017). “Ombudsman Babel: Hanya 2 Kabupaten yang Gunakan Aplikasi Lapor”. *Kantor Berita RMOL BABEL*, 19 Desember 2017, Bangka Belitung.
- Rustian Al Ansori (2018). “E-KTP Gratis di Disdukcapil Bangka Dicercai Calo”. *Kompasiana*, 16 Januari 2018, Bangka Belitung.

- Setiyono, Budi. (2014). *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Jakarta: Penerbit PT. Buku Seru.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarbi, Tata. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suwanto Dkk. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ulum, Chazienul. M. 2018. *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis)*. Malang: UB Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 10 Tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Yulianti, Dewi. (2015). "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor di PT. Sarana Logistik Jakarta". *Journal of Public Administration*. Universitas 17 Agustus Jakarta. Vol.1.