

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Afifudin. (2009). *Metode-metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran* (2 ed., Vol. Cetakan 7). Yogyakarta: Andi Offset.

JURNAL

- F. Dzakiyati, R. Nugroho, and H. Warsono, "LAPOR HENDI : JEMBATAN PENGADUAN YANG SETENGAH HATI," *GEMA PUBLICA : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 64-75, Dec. 2018.
- Hariani, D. (2008). *Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan*. *Dialogue*, Vol. 5, No. 2, : 239-253.

- Maulida Adypurnawati, D. H. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management review*, Vol .8, No.2, 1-15.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XV No.1, 1-17.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2017). Pengelolaan Lapori Hendi Di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber DAYA KEBIJAKAN.
- Subekti, D. (2013). *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. Jurnal Unair.Vol.1.Hal.47–55.

PERATURAN- PERATURAN

UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang No.11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan
Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

SUMBER LAIN

RPJMD Kota Semarang 2016- 2021

Rencana Strategis Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Danpersandian Kota
Semarang

Website SP4N-LAPOR1.(2019) dalam <https://www.lapor.go.id>

Instagram @semarangpemkot, @hendrarprihadi, @p3mkotasemarang

[https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/hari-terakhir-kompetisi-pengelolaan-
pengaduan-tujuh-kepala-daerah-hadir#](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/hari-terakhir-kompetisi-pengelolaan-pengaduan-tujuh-kepala-daerah-hadir#) (diakses 20 Mei 2020)