

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Buku

- Ag, Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Badan Pusat Statistik. 2022. Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2022. Dalam <https://Jakarta.bps.go.id/publication/2022/02/25/5979600247867d861a1f334c/provinsi-dki-jakarta-dalam-angka-2022.html>. Diunduh pada 1 Desember 2022.
- Selviana, M. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Dewi, Y. N. (2017). Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Edi Suharto, Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial Danpekerja Sosial(Bandung: Ptevika Aditam, 2005) Cet Ke-1, Hlm 57
- Forman, M. (2005). Using It To Transform The Effectiveness And Efficiency Of Government. *Journal E-government And Information Technology*, Pg. 27
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020) Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4n Lapor. *Metacommunication: Journal Of Communication Studies*, 5(1), 66-76.
- Hidayat, S. (2016). Menimbang Ulang Konsep *Good governance*: Diskursus Teoretis. *Masyarakat Indonesia*, 42(2), 152-165.
- Ian & Bpkp. (2000). *Pelayanan Publik*. Malang: Cv Citra Malang.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government (Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Digital)*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep *E-government*: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (Jp)*, 2(1), 174-201.
- Juarsyah, I., & Mulyono, H. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 142-152.
- Kemenpan Rb, Kantor Staff Presiden, ORI. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*.
- Kemenpan RB. (2021). *Kaleidoskop 2021 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!*.
- Kemenpan Rb. (2022). *Laporan Bulanan SP4N-LAPOR MARET 2022*.
- Kurnia, T. (2020). Akselerasi Pembangunan Jakarta *Smart City*. *Reka Ruang*, 3(1), 27-35.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Marwan (2021). Good governance dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur [Skripsi]. Makassar: Universitas Muhammadiyah.
- Moento, Dkk. (2019). *Good governance* Dalam Pemerintahan. *Journal Of Publik Administration*, 1(2), 10–16.
- Mokoginta, P. H. (2021). *Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (Sikemas) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu* (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Muri, Y. (2014). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan. Jakarta.
- Pratiwi, P. Y. E., Mayasari, M., & Febriantini, K. (2020). IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNANCE MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI KABUPATEN KARAWANG. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 77-97.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. (2012). Polri & Aplikasi *E-government* Dalam Pelayanan Publik. Surabaya : Cv. Putra Media Nusantara (Pmn).
- Rosyadi, Slamet (2010). Paradigma Baru Manajemen Pembangunan , 4(1), 102–114.
- Ryant, Nugroho Dwijowijoto. (2003). Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi (Jakarta : Elex Media Komputindo), H. 158
- Sedarmayanti. (2012). *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Siti Maryam, N. (2016). Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Unikom Volume VI No. 1/Juni 2016*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Suri, A. I., Maarif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Laporan Kota Metro). *Jurnal Administrativa*, 4(1), 33-44.
- Totok Mardikanto, CSR (Corporate Social Responsibility) (Tanggungjawab Sosial Korporasi),(Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 202
- Triantaka, G. M., & Griadhi, N. M. A. Y. (2015). Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *E-Journal Kertha Negara*, 3(2).
- Wekke, I. S. (2019). Metode Penelitian Sosial. *Yogyakarta: Gawe Buku*.
- Wicaksono, Y. K. (2020). Peran Warga Negara Dalam Partisipasi Politik Di Era Digital Melalui Sp4n-Lapor. *Episentrum: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1(1).
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : Cv Citra.
- Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik*. Jakarta : Pt. Buku Kita
- Wiratama, D. (2022). *Penerapan Aplikasi Jaklapor Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik Oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Dki Jakarta*. (Doctoral dissertation, IPDN).

## **Peraturan**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

Peraturan Menteri PAN RB Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

Peraturan Menteri PAN RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PAN RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Menteri PAN RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map SP4N Tahun 2020-2024

### **Internet**

- Agustini, Pratiwi. (2022). *Kemkominfo Komitmen Berikan Dukungan Teknis Pengembangan SP4N-LAPOR.* <https://aptika.kominfo.go.id/2022/02/kemkominfo-komitmen-berikan-dukungan-teknis-pengembangan-sp4n-lapor/>.
- DetikNews. (2013). *LAPOR Layanan Aduan Online Untuk Mengkritik Kepemimpinan Jokowi-Ahok.* <https://news.detik.com/berita/d-2223643/-lapor-layanan-aduan-online-untuk-mengkritik-kepemimpinan-jokowi-ahok>.
- Ditjen Aptika Informatika. (2021). *Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas.* <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>.
- Indonesia Corruption Watch, (2015). *Peluncuran Open Data Untuk Jakarta Smart City.* <https://antikorupsi.org/id/article/peluncuran-open-data-untuk-jakarta-smart-city>. Dipublikasikan pada 30 Juni 2015.
- Indrawan, Aditya Fajar. (2021). *Mengenal Aplikasi Qlue, Karya Anak Bangsa untuk Jakarta Smart City.* <https://voi.id/teknologi/27442/mengenal-aplikasi-qlue-karya-anak-bangsa-untuk-jakarta-smart-city>. Dipublikasikan pada 18 Januari 2021.
- Merdeka. (2022). *Ombudsman Akui Banyak PR Terkait Pelayanan Publik di Jakarta Raya.* <https://www.merdeka.com/peristiwa/ombudsman-akui-banyak-pr-terkait-pelayanan-publik-di-jakarta-raya.html>
- Ramdhani, Gilar. (2019). *JAKI, Aplikasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk Warga Jakarta.* <https://www.liputan6.com/news/read/4101564/jaki-aplikasi-dari-pemerintah-provinsi-dki-jakarta-untuk-warga-jakarta>. Dipublikasikan pada 8 November 2019.
- Rohmat. (2022). *Ini Penilaian Ombudsman RI Terhadap Pelayanan Publik Pemprov DKI Jakarta.* <https://www.gatra.com/news-541472-nasional-ini-penilaian-ombudsman-ri-terhadap-pelayanan-publik-pemprov-dki-jakarta.html>
- Sekretariat Kabinet RI. (2021). *Sinergi Lima Instansi Tingkatkan Layanan Pengaduan Masyarakat SP4N-LAPOR.* <https://setkab.go.id/sinergi-lima-instansi-tingkatkan-layanan-pengaduan-masyarakat-sp4n-lapor/>.

- Sofyaningrat, Siti Sarah. (2022). Kaleidoskop Cepat Respon Masyarakat Sepanjang 2021. <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/kaleidoskop-cepat-respon-masyarakat-sepanjang-2021/>
- Tambun, Lenny Tristia. (2013). *UKP4 Gandeng Pemprov DKI Kembangkan Pengaduan Online*. <https://www.beritasatu.com/news/108715/ukp4-gandeng-pemprov-dki-kembangkan-pengaduan-online>.