

DAFTAR PUSTAKA

- Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Semarang. *SP4N-LAPOR!*. <https://balmonsemarang.postel.go.id/pengaduan/lapor-sp4n/>. Diakses pada 18 September 2023.
- Bungalan, Mahendra. *Aplikasi Lapor Hendi Diganjar Penghargaan*. Suara Merdeka.com. <https://www.suaramerdeka.com/nasional/pr-04118643/aplikasi-lapor-hendi-diganjar-penghargaan>. Dipublikasikan pada 10 Desember 2019. Diakses pada 15 Oktober 2022.
- Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Profil Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang*. https://dpu.semarangkota.go.id/Profil/Detail_Profil/1. Diakses pada 8 Maret 2024.
- Dunn, William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauziyah, Titis Anis, Ardi Priyatno Utomo. *Sepanjang 19 Kilometer Jalan Provinsi di Semarang Rusak, Wali Kota Minta Perbaikan Rampung Sebelum Ramadhan*. Kompas.com. <https://regional.kompas.com/read/2023/03/09/192559878/sepanjang-19-kilometer-jalan-provinsi-di-semarang-rusak-wali-kota-minta>. Dipublikasikan pada 9 Maret 2023. Diakses pada 24 September 2023.
- Fazarusda, Azka, Heni Indrayani. (2020). *Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E- Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi, 1(1), 10-11.
- Hariani, Dyah, Herbasuki Nurcahyanto, dan Maulida Adipurnawati. (2019). *Relative Advantage Dalam Inovasi Lapor Hendi di Kota Semarang*. Jurnal Conference on Public Administration and Society, 1(1), 1.
- Hendrawan, Arie. *Inovasi LAPOR Hendi untuk Mewujudkan Pemerintahan Daerah Tanpa Sekat*. Digitalbisa.id. <https://digitalbisa.id/artikel/inovasi-lapor-hendi-untuk-mewujudkan-pemerintahan-daerah-tanpa-sekat-ja5HD>. Dipublikasikan pada 16 Oktober 2021. Diakses pada 15 Oktober 2022.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Bandung: APTIKOM. Tersedia dari Academia Education database.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. *Apa itu Industri 4.0 dan bagaimana Indonesia menyongsongnya*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/16505/apa-itu-industri-40-dan-bagaimana-indonesia-menyongsongnya/0/sorotan_media. Diakses pada 8 Oktober 2022.
- Kristanto, Yuliana. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi LAPOR HENDI)*. Journal of Public Administration and Local Governance, 2(1), 9.
- Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 Layanan Pengaduan Masyarakat “Lapor Hendi”.

- Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, 6(1), 8.
- Nasrizal, Naufal Raid, F. Yasmeardi. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era Covid-19*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik, 8(2), 124.
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 107 Tahun 2021.
- Permadi, Galih. *Lapor Hendi Jadi Sistem Pengaduan Masyarakat Terbaik*. Tribun Jateng.com. <https://jateng.tribunnews.com/2020/11/25/lapor-hendi-jadi-sistem-pengaduan-masyarakat-terbaik>. Dipublikasikan pada 25 November 2020. Diakses pada 15 Oktober 2022.
- Poltak Sinambela, Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara. Tersedia dari Perpustakaan Nasional RI database.
- Purwanto, Agus. *5 Kecamatan Terjauh di Kota Semarang, Salah Satunya Berbatasan dengan Laut Jawa*. Suaramerdeka.com. <https://www.suaramerdeka.com/semarang-raja/049525435/5-kecamatan-terjauh-di-kota-semarang-salah-satunya-berbatasan-dengan-laut-jawa>. Dipublikasikan pada 19 Juli 2023. Diakses pada 17 September 2023.
- Ramadhan, Mohammad Irsza, Budi Puspo Priyadi. (2020). *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat LAPOR HENDI di Kota Semarang*. Journal Of Public Policy And Management Review, 9(4), 1.
- Sadjijono. (2005) . *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*. Yogyakarta: Laksbang. Tersedia dari Perpustakaan Nasional RI database.
- Sanjaya, Andika, Intan Triadini. (2019). *Strategi Pemenangan dan Komunikasi Politik Hendrar Prihadi Berbasis Twitter*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 3(2), 89-90.
- Semarang Kota. *Pemkot Semarang: Hendrar Prihadi Berhasil 3 Tahun Berturut-Turut Terima Penghargaan Wali Kota Pelayan Terbaik di Indonesia*. https://semarangkota.go.id/p/1464/pemkot_semarang_hendrar_prihadi_berhasil_3_tahun_berturut-turut_terima_pe. Dipublikasikan pada 6 November 2019. Diakses pada 26 November 2022.
- Setyarini, W. A. (2022). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021*. Jurnal Riptek, 16 (2) 90-96.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999.
- Wand, Edwin, and Brown, Gerald W. (1957). *Essentials of Educational Evaluation*. New York: Holt Rinehart and Winston. Tersedia dari Google Books database.