

## DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(2).
- Agoes, S. (2013). Etika Bisnis Dan Profesi (11th ed., Issue 56). Salemba Empat
- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 1(1), 1-25.
- Alfrida, & Astuti. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayananakta Kelahiran Dan Akta Kematian. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4).
- Andhika, L.R., Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government, *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2, Desember 2017, hal. 87 – 102.
- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik (Bps). *Kota Semarang Dalam Angka 2024*. [Laporan Statistik]. Badan Pusat Statistik.
- <https://semarangkota.bps.go.id/publication/2024/02/28/a1c4e17788918ee0a85fe480/kota-semarang-dalam-angka-2024.html>

- Badan Pusat Statistik (Bps). *Statistik Politik dan Keamanan Kota Semarang Tahun 2020*. [Laporan Statistik]. Badan Pusat Statistik.
- Berman, E., & Wang, X. (2000). Efektivitas Tata Kelola Sumber Daya dalam Pemerintahan. Jakarta: Pustaka Pemerintahan.
- Budiarto, H., & Suryanto, A. (2021). Akses dalam pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 120-135.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal ilmiah infokam*, 15(2)
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering 549 *The New Public Service: Serving Rather than Steering. Osborne and Plastrik Kettl Kettl and DiIulio Kettl and Milward*, 549–559.
- Ermansyah, E. R. (2023). Asas-Asas Hukum Administrasi Negara. *Al Wasath Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.47776/Alwasath.V3i2.616>
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (Impresi)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.20961/Impresi.V1i1.41147>
- Gordon, R. (1994). Efisiensi dan Keterampilan dalam Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media

- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.
- Homaidi, A., & Ibad, S. (2019). *Improving the Quality of Public Complaints Services in Realizing Good Governance in Bondowoso District Inspectorate*. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(3), 200-209  
<https://semarangkota.bps.go.id/id/publication/2021/09/07/4e4af970875a492948cfc370/statistik-politik-dan-keamanan-kota-semarang-tahun-2020.html>
- Hood, C. (1995). The "new public management" in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, organizations and society*, 20(2-3), 93-109.
- Janet, M. (2010). Prinsip Efisiensi dan Efektivitas dalam Organisasi. Yogyakarta: Andi.
- Kartika Purwaningtyas, "Mengkaji Ulang Top Finalis Inovasi Pelayanan Publik Nasional 2020" (2020), <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengkaji-ulang-top-finalis-inovasi-pelayanan-publik-nasional-2020>.  
Diunduh pada 3 Oktober 2023.
- Kristianten, E. (2006). Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Dalam Mardiasmo (Ed.), *Manajemen Publik Terintegrasi* (hal. 45-60). Yogyakarta: UGM Press.
- Lalolo, B. (2003). *Transparansi dalam Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

- Lestari, M. T., & Sasmita, L. A. (2020). Pemanfaatan Vlog Dalam Penyampaian Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 147–164. <https://doi.org/10.15575/Cjik.V4i2.8758>
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ( P3m ) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(1).
- Maharashtri, S., Marom, A., & Herbasuki, H. (2023). Proses Collaborative Governance Dalam Layanan Aspirasi dan Penanganan Aduan Kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 574-592.
- Manalu, V., & Ardianto, H. T. (2020). Eran Pemerintah Kota Semarang Dalam Koordinasi Multisektoral Pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 Di Kota Semarang. *Journal Of Politic And Government Studies*, 9(3).
- Mardiasmo. (2002). Akuntansi Sektor Publik. Andy
- Maulana, R. Y. (2018). Desain Kolaborasi Penyediaan Layanan Pemerintahan Berbasis Open Government. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 2(2), 71-82.
- Melinda. (2022). Fektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang. *Fakultas Manajemen Pemerintahan Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*, 4(1).

- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1).
- Noor Fatimah, "SP4N-LAPOR Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik" (2022), <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/sp4n-lapor-untuk-pelayanan-publik-yang-lebih-baik/>. Diunduh pada 3 Oktober 2023.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas " Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68-75.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1-17.
- Permata, & Ali, A. (2023). Penerapan Smart City Kota Semarang Dalam Penggunaan Robot Sebagai Layanan Publik Di Pemerintah Kota Semarang. *E-Proceeding Of Management*, 10(1).
- Phillips, M, H., Martosoeignjo, Basah, S., & Manan, B. (2022). Pengantar Hukum Administrasi Negara. *Gadjah Mada Universitr Press*.
- Putri, A., & Rahayu, N. (2022). Aksesibilitas dalam pelayanan publik untuk kelompok rentan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 45-59.

- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Henti Di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(4), 176–194.
- Rani, H. H. N. (2023). EFEKTIVITAS “LAPOR BUPATI” DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN WONOSOBO. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 372-388.
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(1), 1-11.
- Robbins, S. (2010). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Rohmah, N., Rina Herawati, & Afrizal, T. (2021). Evaluasi Responsi Vitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Departemen Administrasi*.
- Santoso, T., & Pratama, D. (2021). Kesetaraan dalam layanan publik untuk kelompok difabel. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 12(3), 78-91.
- Sedarmayanti. 2012. Good Governance Dalam Rangka Kepemimpinan Yang Baik. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, A. G. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif Bandung: CV.
- Sunaringtyas, K. A. (2024). EVALUASI LAYANAN PENGADUAN KOTA SEMARANG: STUDI PENANGANAN KASUS KERUSAKAN JALAN PERIODE 2021-2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 275-289.

Tjokroamidjojo, B. (1990). Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan).

United Nations Development Programme, U. (1997). Human Development Report 1997. In Natural Resources Forum (Vol. 20, Issue 2). Oxford University Press,

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rosch, M. (2017). *Citizen and open government: An empirical analysis of antecedents of open government data. International Journal of Public Administration*, 00(0), 1-14.  
doi:10.1080/01900692.2016.1263659