

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Bappenas: Jakarta. [https://perpustakaan.bappenas.go.id/e-library/file_upload/koleksi/migrasi-data-publikasi/file/Policy Paper/Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.pdf](https://perpustakaan.bappenas.go.id/e-library/file_upload/koleksi/migrasi-data-publikasi/file/Policy_Paper/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf)
- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Di Dki Jakarta. *Swatantra*, 21(1), 83-89. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/15617>
- Attawana, A. R. (2022). *Efektivitas Layanan Jakarta Lapor (Jaklapor) Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/10091/>
- Chumaeson, W. (2023). Peran Humas DPRD Kota Surakarta Dalam Menanggapi Aspirasi Masyarakat Melalui Website. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 4(05), 74-82. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/932>
- Dampaka, Y., Prihatinah, T. L., & Faradz, H. (2023). Peran Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) Dalam Menangani Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Di Kabupaten Banyumas (Studi di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Anak, Kabupaten Banyumas). *Soedirman Law Review*, 5(1). <http://journal.fh.unsoed.ac.id/index.php/SLR/article/view/3505>
- Dwiyatno, Agus. (2007). *Reformasi Ilmu Administrasi Publik: Dari Government ke Governance* (Kumpulan Tulisan dalam buku Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik). Gama press. Yogyakarta.
- Dora, R. (2020). Analisa Peran Tenaga Honorer Terhadap Efektivitas Tugas Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(1), 8-15. <https://japs.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAPS/article/view/2>
- Ife, Jim. (1995). *Community Development: Creating Community Alternatives: Vision, Analysis & Practice*. Longman: Melbourne. <https://search.worldcat.org/title/community-development-creating-community-alternatives-vision-analysis-and-practice/oclc/34088471>
- Handoko. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPEF-UGM.
- Keban, Y.T (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)* Edisi Ketiga. Gava Media.
- Kementerian PAN-RB. (2016). *Terus Dikaji, Pelayanan Sabtu/Minggu Tak Rugikan PNS*. Jakarta: Kementerian PAN-RB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/terus-dikaji-pelayanan-sabtu-minggu-tak-rugikan-pns>
- Kementerian PAN-RB. (2006). *Pelatihan Fasilitator Penggunaan Manual Praktis Bahan Ajar*. Jakarta: Kementerian PAN-RB

- Khan, H. U., Yiling, C., & Kerui, W. (2022). The role of local governments in the political and socio-economic development of Pakistan. *Liberal Arts and Social Sciences International Journal (LASSIJ)*, 6(1), 307-320. <https://ideapublishers.org/index.php/lassij/article/view/575>
- Kusuma, M.H & Rahim S.E. (2022) *The Effectiveness of the New PLN Mobile Application in Improving Service Quality, Customer Satisfaction, and Electrifying Lifestyle During the New Normal period in Tanjung Pandan City*. (IOP Conference Series: Earth and Environmental Science 913(1) 012050). <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/913/1/012050>
- Kustanti, Y. (2023). Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Korban Kekerasan Pada Perempuan Di Kalimantan Tengah. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1), 51-59. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP/article/view/8339>
- Laksono, A. D., Nugraheni, W. P., Ipa, M., Rohmah, N., & Wulandari, R. D. (2023). The role of government-run insurance in primary health care utilization: a cross-sectional study in Papua region, Indonesia, in 2018. *International Journal of Social Determinants of Health and Health Services*, 53(1), 85-93. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/00207314221129055>
- Lubis, Nurhayati. (2019). *Peran Pekerja Sosial dalam Pengangkatan Anak di Balai Rehabilitasi Sosial Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus "Paramita" Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Politeknik Kesejahteraan Sosial: Bandung. <http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/00019-kondisi-pekerja-anak-1.pdf>
- Lesmana, Taufik dan Salman Farisi. (2022). *Peranan Kinerja Dalam Mempengaruhi Pelatihan dan Motivasi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara*. Universitas Muhammadiyah: Sumatera Utara. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/semnas/article/view/5197>
- Maja, T. Z., & Ramadhani, D. W. (2023). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan Maladministrasi Yang Dilakukan Oleh Penyidik Polresta Padang. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Law, Bung Hatta University*, 14(1), 4-4. <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFH/article/view/22257>
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebiato. 2019. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Masuda, H., Kawakubo, S., Okitasari, M., & Morita, K. (2022). Exploring the role of local governments as intermediaries to facilitate partnerships for the Sustainable Development Goals. *Sustainable Cities and Society*, 82, 103883. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2022.103883>
- Miles, M. B., A. M. Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi, Universitas Indonesia: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nicholas Henru. (1995). *Public Administration and Public Affairs (Sixth Edition)*, Englewood Cliffs, New Jersey.

- Pradnyana, I. (2022). *Efektivitas Pelayanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat (Sidumas) Di Kabupaten Badung Provinsi Bali* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/10723/>
- Pratama, Handy. (2022). *Pengaruh Pendidikan, Upah, Usia, Dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Unit Industri Rokok Cerutu Bobbin Kabupaten Jember)*. Skripsi. Universitas Brawijaya: Malang. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/4631>
- Prasojo, Eko & Teguh Kurniawan (2008). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practice Dari Sejumlah Daerah Di Indonesia*.
- Rahmah, Nur Doni. (2022). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai dengan Prestasi Kerja sebagai Variabel Moderating pada PT. Pegadaian Persero Kota Bima Nusa Tenggara Barat (NTB)*. Universitas Islam Negeri Alauddin: Makassar. Skripsi. <http://digilib.uinsa.ac.id/view/year/2023.html>
- Revida, E., & Et.al. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Ruswan, Hardian. (2020). *Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat*. Lampung: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- Sudrajat. (2011). *Manajemen Pengaduan masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Info Kajian Bappenas. Vol 8 No 2 Tahun 2011 hal. 18-28. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/140>
- Sutrisno, E., Tejo Sasongko, A. E., & Wahyuarini, T. (2015). *Kejelasan Peran Serta Penerapannya dalam Menunjang Efektivitas Kerja Teknisi/Laboran di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak*. <http://repository.polnep.ac.id/xmlui/handle/123456789/321>
- Syechkant, I., & Maiyestati, M. (2023). *Peranan Dinas Sosial Kota Padang Dalam Penanganan Anak Terlantar di Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta) <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/jurisprudencia/article/view/22212>
- Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022). *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan*. *Administrative Law and Governance Journal*, 5(1), 21-38. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/14553>
- Soekanto, Soerjono, 2002, *Teori Peranan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiarto, A., & Nanda, A. W. (2020). *Stres Kerja: Pengaruhnya Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(2), 276-288.
- Sompie, M. E. P. (2022). *Analisis Peran Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Sungai Serut*. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 93-102. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/mude/article/view/2210>
- Wibawani, S. (2022). *Peran Pemerintah dalam Pemberdayaan Kerajinan Akar Jati di Kabupaten Bojonegoro sebagai Produk Unggulan Daerah*. *Publik: Jurnal*

Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik,
9(2), 333-344. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/346>

Wulandari, Dewi Ayu. (2021). Merajut Reformasi Birokrasi Melalui Pelayanan Publik Berkualitas. Jawa Tengah: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--merajut-reformasi-birokrasi-melalui-pelayanan-publik-berkualitas>

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*.
<https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2432>

Daftar Regulasi

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*
Peraturan Gubernur Nomor 249 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 212 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Penyedia Jasa Lainnya Orang Perorangan
Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*
Kerangka Acuan Kerja Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2022