

DAFTAR PUSTAKA

- Said, Mas'ud. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press
- Farah Noersativa (2018). *Diskominfostandi Bekasi Luncurkan Bekasi Iconic*, Feburari 24, 2018 <https://republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/18/02/14/p44yv2282-diskominfostandi-bekasi-luncurkan-bekasi-iconic>.
- Amar Faizal Haidar (2018). Aplikasi Bekasi Iconic Tidak Update, Salah Siapa?, Juli 17, 2018 <http://www.reviewbekasi.com/aplikasi-bekasi-iconic-tidak-update-salah-siapa/>.
- Thoha, Miftah. (2002). *Persepektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Hapsari, Nurhita Airin, Rachmawati Rini, (2008). Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Bumi Indah* 7(1), 949-921.
- Sari, Ratna Yunita. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui *SOLO DESTINATION* Di Kota Surakarta Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Negara* 7(2) <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1448>
- Syahrudin. 2019. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Studi Kasus*. Nusa Media: Bandung

Tjilen Phuk, Alexander. 2019. *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik (Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung)*. Bandung: CV. Hikam Media Utama

Alfiansyah, Muhammad. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Setiawati Ni Made Widhiasti, Nyoman Ni Dewi Pascarani, Kadek Dwi Wiwin Wismayati. 2017. Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar). *Jurnal Citizen Charter* Vol 1 (1)

Musadad, Aditama Azmy; Faizin Azhani, W.K, Susilowati, Mei, Arif Lukman. 2020. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*. Vol 1, No 6. DOI.10.31289/jppuma.v7i2.2306

Lanti, Yuniar. 2014. Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Singkil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 2, No 001

Sri Pujiastuti, Toha Budi, Saptawan, Ardiyan, Hikmah Purnama, Dadang. 2015. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sungailiat dan Belinyu Kabupaten Bangka. *Jurnal Kependudukan Sriwijaya*. Vol 3 No 1.

Moleong, L. J (2012b). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja.

Rosdakarya

Santana, Setiawan. (2010). *Menulis Ilmiah: Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta:

Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*.

Jakarta: PrenadaMedia

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Dasar No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Dasar No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1981 Tentang Pembentukan Kota Administrasi Bekasi.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 Tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Bekasi.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1970 tentang Pokok-Pokok Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik Secara Nasional.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Bagi Pemerintah Daerah Kab/Kota ke dalam Aplikasi SP4N-Lapor.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/Kep.451-DiskominfoStandi/VII/2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator

Pengelolaan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bekasi.

Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor 555.10/915/DiskominfoStandi.PIP tentang Respon Cepat Dan Publikasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Pada Website Perangkat Daerah.