

DAFTAR PUSTAKA

Adler, Patricia A., & Adler, Peter. 1987. *Membership Roles in Field Research*. Newbury Park, CA: Sage Publication.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Asmara, Anugerah Yuka dan Amy Y.S. Rahayu. (Tanpa Tahun). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Berlilana, dkk. 2018. *Effects of Relationship Quality on Citizen Intention Use of E-government Services: An Empirical Study of E-government System*. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)* Vol.8, No.6, December 2018, pp. 5127-5133. ISSN: 2088-8708. (DOI: 10.11591/ijece.v8i6.pp5127-5133).

Chadwick, B.A., H.M. Bahr, dan S.L.Albrecht. 1991. *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial*. Semarang: IKIP Semarang Press.

Christine, Amela Erliana. (Tanpa Tahun). *Pemberantasan Korupsi Di Korea Selatan: Reformasi Birokrasi Melalui E-Government*. Jakarta : STAN.

Chen, Tao dan Zhehao Liang. 2023. *Responsive E-Government In China: A Way Of Gaining Public Support*. *Government Information Quarterly*, Volume 40, Issue 3, June 2023, 101809. (<https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101809>).

Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Ersoz, Selva dan Emel Demir. 2020. *Generations X, Y, Z and their Perception of E-Government Services: Case of Turkey*. *Journal of Communication and Media Technologies*, 2020, 10(1), e202002. (<https://doi.org/10.29333/ojcm/6428>).

Faedlulloh, Dodi, dkk. 2020. *Bureaucracy And Industrial Revolution 4.0: Preventing The Myth Of Smart Asn In Indonesia's Bureaucratic Reform Agenda*. Jurnal Borneo Administrator, Vol. 16 No. 3, 313-336, Desember 2020. (<https://doi.org/10.24258/jba.v16i3.736>).

Giri, Shailendra dan Subarna Shakya. 2019. *E-government Use in Nepal: Issues of Database Management and Data Security*. Journal of the Institute of Engineering, 2019, 15(2): 226-232. Nepal : University Kathmandu.

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasanah, Hasyim. 2017. *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Semarang. (<https://journal.walisongo.ac.id/index.php/attaqaddum/article/download/1163/932>)

Huda, Muhammad Nurul. 2020. Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui *Government Resources Management System (GRMS)* di Provinsi Jawa Tengah. JPW (Jurnal Politik Walisongo) – Vol 2, No 2 (2020), 67—82. Universitas Muhammadiyah: Yogyakarta. (DOI: 10.21580/jpw.v2i2.6658).

Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2017. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan : Manajemen Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Intrans Publishing : Malang, Jawa Timur.

Irawan, A. (2018). *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke*. Unmus, 7(1), 20–37. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas/article/view/967/687>.

Irwanto, Lilik Budi dan Bevaola Kusumasari. 2016. *Efektivitas Pemanfaatan Media Komunikasi Sebagai Sarana Partisipasi Publik : Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) dan Pemerintah Daerah (Lapor Gub!) di Jawa Tengah*. Univeristas Gajah Mada : Yogyakarta. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/95415>.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2020. *Mengawal Visi Misi Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Ma'aruf Amin: Mewujudkan Birokrasi Yang Cepat Melayani dan Mampu Bersaing Secara Global*. Kemenpan RB : Jakarta.

Kismartini dan Irfan Murtadho Yusuf. 2023. *Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik*. Deepublish CV Budi Utama : Yogyakarta.

Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). *E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2>. 2017.170-181

Maina, Ndei Sammy., Mike A, Iravo., & Kepha, Ombui. 2021. *Influence Of Participation In Public Debates On Responsive Governance In Nairobi City County Government, Kenya*. *Journal of Human Resource and Leadership*. Vol.6, Issue 1, No.5. pp 60 - 76, 2021. (DOI : <https://doi.org/10.47604/jhrl.1420>).

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

-----2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, Moh.2013. *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurani, Apdita Suci. 2015. *Responsivitas Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Dalam Perspektif New Public Service*. *Wacana*, Vol. 18, No. 4. Universitas Brawijaya : Malang. (<https://media.neliti.com/media/publications/163375-ID-responsivitas-pemerintah-dalam-penyeleng.pdf>, diakses pada 26 Oktober 2023).

Nurharyoko, dkk. 2020. *Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna*. PT Gramedia: Jakarta.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Jawa Tengah*. Jawa Tengah: Kota Semarang.

Pemerintah Pusat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 55 Tahun 2023 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Tahun 2024.

Purworini, Dian. 2014. *Model Informasi Publik di Era Media Sosial : Kajian Grounded Teori di Pemda Sukoharjo. Komuniti, Vol. IV Nomor 1, Maret.*

Putra, Novian Ananta dan Ema Oktoviani Raharjo. 2020. *Peran Tim Humas: Studi Kasus Pengelolaan Citra Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Era Digital.* Jurnal Pekommas, Vol. 5 No. 2, Oktober 2020:169 – 184 (DOI:10.30818/jpkm.2020.2050206).

Raharjo, Muhammad Mu'iz dan Icuk R.B. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik.* PT Bumi Aksara: Jakarta.

Rahayu, Amy Y.S., Juwono, Vishnu., & Rahmayanti, Krisna Puji. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep.* PT Rajagrafindo Persada: Depok.

Rahayu, Meyndah. 2019. *Lapor Gub sebagai Complaint Handling Masyarakat Dalam Kebijakan Pembangunan Jawa Tengah.* Universitas Gajah Mada : Yogyakarta. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/179931>.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Graha Ilmu : Yogyakarta.

Rewansyah, Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance.* CV. Yusaintanas Prima: Jakarta.

Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula.* Bandung: Alfabeta.

Santoso, Djunet. 2019. *Administrasi Publik: Sustainable Development Goals (SDG's)/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.* Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Sagena, U. (2023). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik*. Di Dalam Yanto, A.(Ed.) *Reformasi Administrasi Publik* (pp. 13—34). Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

Sedarmayanti. 2017. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Setiawan, Bambang, dkk. 2023. *Hitam Putih Ganjar : Jejak Kepemimpinan Ganjar Pranowo di Jawa Tengah*. PT. Kompas Media Nusantara, Jakarta.

Setiyono, Budi. 2016. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung : Nuansa Cendikia.

Setyawanta, Tri L. 2005. *Mewujudkan Pelayanan Umum Yang Responsif Berdasarkan Hukum Responsif*. Jurnal Law Reform, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2006. Undip : Semarang

Siburian, Ryutaro., Lukman, Sampara dan Kurniawati, Layla. 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. Jurnal Ekbang Volume 3, Nomor 1, Juni 2020.

Soedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditama : Bandung.

Sofianto, Arif. 2019. *Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah*. Matra Pembaruan 3 (2) (2019): 99-108. (DOI: 10.21787/mp.3.2.2019.99-108).

Sorongan, Erick dan Qory Hidayati. 2019. *Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean*. Vol.4 No.1 February 2020. (DOI: <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13067>).

Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sukarno, Muhammad., Winarsih, Atik Septi., Wijaya, Hacykal Huda., & Cahyani, Prihantika Septi. 2021. *Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah)*. *Journal of Social Politics and Governance* Vol.3 No.1 Juni 2021.

Sumaryadi, I Nyoman. 2016. *Reformasi Birokrasi Pemerintahan : Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Ghalia Indonesia : Bogor.

Surwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suryabrata, Sumadi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy.

Uddin, Muhammad Gias. 2020. *E-Government Development & Digital Economy: Relationship*. *American Economic & Social Review*; Vol. 6, No. 1; 2020. (www.cribfb.com/journal/index.php/aesr).

United Nations. 2015. *Responsive and Accountable Public Governance*. New Yorks: Department of Economic and Social Affairs.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widanti, Ni Putu Trika. 2022. *Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent*; Vol. 4, Issue 2, June 2022. *International Journal of Demos*. (https://www.academia.edu/86271090/Good_Governance_for_Efficient_Public_Services_Responsive_and_Transparent, diakses, 11 Oktober 2023).

Widodo, Djoko. 2001. *Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi*. Insan Cendikia : Surabaya.

Widianati, Ika. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik*. Kajian Managemen Pelayanan ; Volume 01 Nomor 01 Tahun 2016, 0-16. Jawa Timur : Kab. Gresik.

Yin, Robert K. 2022. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Rajawali Press, PT. Raja Grafindo Persada : Depok.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> (diakses, 14 April 2022).

<https://Lapor.Gub.jatengprov.go.id/> (diakses, 14 April 2022).

<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia> (diakses, 8 Juni 2022).

https://www.kajianpustaka.com/2022/06/responsivitas_.html (diakses, 26 Oktober 2023).

<https://indonesiabaik.id/infografis/keterbukaan-informasi-publik-semakin-tinggi> (diakses, 22 Januari 2024).

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-hasil-evaluasi-spbe-tahun-2023> (diakses, 22 Januari 2024).

https://id.wikipedia.org/wiki/Jawa_Tengah (diakses, 14 Maret 2024).

https://humas.jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=3719 (diakses, 03 Mei 2024).

<https://semarangkota.go.id/p/5707/Bimbingan-Teknis-LaporGub-dan-SP4N-LAPOR> (diakses, 8 Mei 2024)

<http://ppid.sragenkab.go.id/v2/berita/tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik-kominfo-prof-jateng-gelar-bimtek-sp4nlapor-dan-laporgub.html> (diakses, 8 Mei 2024)

<https://regional.kompas.com/read/2023/07/12/235733278/disdikbud-jateng-perbolehkan-infak-di-sekolah-asal-tak-ditentukan> (diakses, 29 Mei 2024)

<https://jatengprov.go.id/publik/pemprov-dan-35-pemda-di-jateng-raih-opini-kualitas-tinggi-pelayanan-publik-2023/> (diakses, 6 Juni 2024).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah

Peraturan Pemerintah RI Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenangan Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat

Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional