

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Indiahono, D. (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Moloeng, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, Lexy J.(2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif. Solo: Cakra Books, 1(1)*.
- Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis.
- Subarsono, A. G. (2015). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). *metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.

JURNAL

- Ammas, M. A. M., Alfianshah, A. F., Tarigan, A. E., Gunawan, A., & Idham, M. F. A. (2023). *Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki)*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 140-149.
- Dovvi, D. (2020). *Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak*. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 180-188.
- Firdaus, M. S. A. (2019). *Pemanfaatan Aplikasi Citizen Relation Management untuk Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Provinsi DKI Jakarta*. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Peyon, K., Sinurat, M., & Kurniawati, L. (2023). *Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat (Command Center) Di Kabupaten Yalimo (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Yalimo)*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(1), 350-363.
- Puspitasari, A. E., & Harsasto, P. (2019). *Penerapan Transparansi Melalui Website (www. jakarta. go. id) Pemerintah Provinsi Dki Jakarta (Periode Tahun 2017-2018)*. *Journal Of Politic And Government Studies*, 8(02), 91-100.

- Ristekdikti, A. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean. *Paradigma*, 23(1).
- Roostam, B. V. (2022). Partisipasi Masyarakat Kota Semarang di Era Digital: Efektivitas Program Lapor Hendi. *Journal Of Politic And Government Studies*, 11(2), 19-33.
- Salsabila, L., Dzinnun, Y., Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2020). Citizens Relationship Management (CRM) in Jakarta: Does its work or not?. *ijd-demos*, 2(3).
- Syalianda, S. I., & Kusumastuti, R. D. (2021, March). Implementation of *smart city* concept: A case of *Jakarta Smart City* , Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 716, No. 1, p. 012128). IOP Publishing.
- Tuti, R. W. (2020). Analisis implementasi kebijakan work from home pada kesejahteraan pengemudi transportasi online di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 73-85.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 14(1), 1-10.
- Yudaningrum, F., & Ikhwanudin, I. (2017). IDENTIFIKASI JENIS KERUSAKAN JALAN (Studi Kasus Ruas Jalan Kedungmundu-Meteseh). *Teknika*, 12(2).

REGULASI

- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 280 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 306 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 280 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*
- Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Surat Keputusan Sekretaris daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 22 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretaris Daerah Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

INTERNET

- <https://crm.jakarta.go.id>, diakses 10 Mei 2023
- <https://crm.jakarta.go.id/dasar-hukum>, diakses 10 Mei 2023
- <https://inet.detik.com/telecommunication/d-6582738/jumlah-pengguna-internet-ri-tembus-2129-juta-di-awal-2023>, diakses 28 Mei 2023
- <https://jakarta.bps.go.id>, diakses 15 Mei 2023
- <https://jakarta.bpk.go.id>, diakses 12 Mei 2023
- <https://jaki.jakarta.go.id/en/>, diakses 12 Mei 2023
- <https://m.beritajakarta.id/read/118105/warga-klender-disosialisasi-aplikasi-super-jaki>, diakses 3 April 2023
- <https://smartcity.jakarta.go.id/>, diakses 3 April 2023
- <https://www.instagram.com/jakisuperapp/>, diakses 19 Mei 2023
- <https://www.instagram.com/jsclab/>, diakses 19 Mei 2023
- <https://www.tribunnews.com/metropolitan/2020/04/08/psbb-jakarta-berlaku-mulai-jumat-kumpul-kumpul-lebih-dari-5-orang-ditindak-tegas>, diakses 25 Juni 2023
- <https://www.kompas.id/baca/metro/2022/08/05/parkir-liar-masih-marak-di-jakarta>, diakses 25 Juni 2023
- <https://buddyku.com/politik-peristiwa/3ef13ced2b71406cbbef4551666e673/dki-terima-45-335-aduan-warga-parkir-liar-jalan-rusak-paling-banyak-dikeluhkan>, diakses 25 Juni 2023

SUMBER LAIN

- Amri, S. (2022). *Efektivitas Aplikasi Jaki sebagai Media Informasi Covid-19 di Jakarta pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Attawana, A. R. (2022). *Efektivitas Layanan Jakarta Laport (Jaklaport) di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Sunarto, S. (2021). *Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-Lapor! Di Kota Banjarbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Syahrani, A. D. (2022). *Pengawasan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Jaklaport Di Provinsi Dki Jakarta* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Wiratama, D. (2022). *Penerapan Aplikasi Jaklaport Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik Oleh Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta* (Doctoral Dissertation, Ipdn).