

## DAFTAR PUSTAKA

- Addink, H. (2019). *Good Governance: Concept and Context*. Oxford : Oxford University Press.
- Adiari, I A. (2020). Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan Hendi Di Situs [laporhendi.semarangkota.go.id](http://laporhendi.semarangkota.go.id) Tahun 2018 Berdasarkan Indikator Akuntabilitas Dan Transparansi. *Skripsi*. Semarang : Universitas Katolik Soegijapranata.
- Adypurnawati, M. & Hariani, D. (2019). Inovasi Laporan Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Jurnal*. Universitas Diponegoro
- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Akib, H. & Tarigan, A. (2008). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model Dan Kriteria Pengukurannya. *Jurnal Kebijakan Publik*. Jakarta.
- Anggita, ARD. (2021). Partisipasi Elektronik: Pemanfaatan Monggo Laporan dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*. Solo : Universitas Sebelas Maret.
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi.Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyana, dkk. (2016). *Melesat atau Kandas ? New Indonesia (Dari Smart City Menuju Smart Nation)*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Creswell, J W. (2002). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dzakiyati, F., Rosihan, N., & Hardi, W . (2018). Laporan Hendi : Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati. *Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*. 3(1). 72
- Hasan, I. (2002). *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Keping, Y. (2017). *Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis*. Beijing : Springer.
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan Hendi). *Jurnal*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Kubicek, H., & Geog, A. *Evaluating e-Participation Frameworks, Practice, Evidence*. Public Administration and Information Technology. Texas : Springer.

- Le Blanc, D. (2020). E-participation: a quick overview of recent qualitative trends. DESA Working Paper No. 163. New York : UN.
- Macintosh, P.A., (2004). Characterizing e-participation in policy-making, in: 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE
- Mardiasmo. (2006). Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Pemerintahan* Vol. 2 Sektor Publik: Suatu Sarana Governance.
- Moleong, L J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford, J. (2013). Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly* 30.
- Nabatchi, T. (2012). Putting the “Public” Back in Public Values Research: Designing Participation to Identify and Respond to Values. *Public Administration Review*. Volume 72, Issue 5.
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Parsons, W. (2005). *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2009 tentang Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.
- Purwanto, E A., & Sulistyastuti, D A. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rini, D A. (2017). *Metode penelitian sosial ekonomi pertanian : dilengkapi pengenalan metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi kuantitatif-kualitatif*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01.

- Sæbø, Ø., Rose, J., & Leif, S F. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly* 25. Kristiansand : Elsevier.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Adminitrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2007). *Good Governance & Good Corporate Governance*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance & Good Corporate Governance*. (Revisi III). Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Subarsono, AG. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto. (2009). Meningkatkan Komitmen dan Kepuasan untuk Menyurutkan Niat Keluar. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11 No. 2.
- Susantyo, B. (2007). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Pedesaan. *Jurnal Informasi* Vol. 12, No 03.
- Surmayadi, N I. (2005). *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta :Citra Utama.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana.
- Tilaar, HAR. (2009). *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusaran Kekuasaan*. Jakarta: Rineka Cipta