

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Rogers, E.M., 1995. Diffusion of Innovations. 3rd Edition. Rev. Edition of: Communication of innovations. The Free Press, New York.
- Robert Denhardt and Janet Denhardt, 2001, "The New Public Service, Putting Democracy First," *National Civic Review* 90(4): 391–400.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta : Gava Media
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Hoboken
- Patilima, Hamid. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, Prof. Dr. 2015 Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D. 1st ed. Bandung : Alfabeta

Jurnal

- Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.4 (2014:715)
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 2(1).
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176-194.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351-360.
- Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, R. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspornet Online (App) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 131-146.
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus

- Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441-453.
- Fazil, M., Zulham, Z., & Mardhiah, A. (2018). Karakteristik Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintahan Desa di Kota Lhokweumawe.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). E-government. *Handbuch staat*, 981-995.
- Abramson, M. A., & Morin, T. L. (Eds.). (2003). *E-government 2003*. Rowman & Littlefield.
- Von Haldenwang, C. (2004). Electronic government (e-government) and development. *The European journal of development research*, 16, 417-432.
- Resta, A., & Reni, W. (2013). Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 2(4), 126-135.
- Effendy, Z., & Subowo, A. (2018). Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(1), 16-31.
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1-11.

Link dan website yang menjadi sumber penelitian

<https://ppid.semarangkota.go.id/statistik-pengaduan-kota-semarang/>

(diakses pada tanggal 20 Maret 2023)

sapambakita.semarangkota.go.id (diakses pada tanggal 25 Maret 2023)

[instagram.com/sapambakita](https://www.instagram.com/sapambakita) (diakses pada tanggal 29 Maret 2023)

diskominfo.semarangkota.go.id (diakses pada tanggal 2 April 2023)

www.rri.co.id (diakses pada tanggal 7 Oktober 2023)

neededthing.blogspot.com (diakses pada tanggal 9 Oktober 2023)

play.google.com (diakses pada tanggal 9 Oktober 2023)