

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.G Subarsono 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Grindle, Merilee S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princenton University Press.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. DKI Jakarta: Gramedia.
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Malang :Universitas Brawijaya Press.
- Rushananto. (2014). *Kebijakan Publik*. DKI Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.

Jurnal

- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT DI DKI JAKARTA. *SWATANTRA*, 21(1), 83-89.
- Astutik, E. P., & Gunartin, G. (2019). Analisis kota Jakarta sebagai smart city dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menuju masyarakat madani. *Inovasi*, 6(2), 41-58.
- BPS Provinsi DKI Jakarta. (2019). *Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. 1–102.
- Cahyani, A. P., Ode, S., & Herawati, D. M. (2020). Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 1(2), 125-133.
- Dewi, A. S., & Avianto, B. N. (2023). Implementation of " Jakarta Smart City" In One-Stop-Service: Daily Need In The City South Jakarta?. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(9), 2051-2063.
- Dzinnun, Y., Salsabila, L., Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2020). Citizens Relationship Management (CRM) in Jakarta: Does its work or not?.
- Handayani, R. (2021). Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Relation Management (Crm) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8-16.

- Ismowati, M., Mediana, A., Abdullah, H. A., & Mulyati, Y. (2021). Analysis of Citizen Relationship Management (CRM) in the effort of Handling Public Facilities Infrastructure (PPSU) in the Kartini'Sub District, Central Jakarta. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(3), 171-180.
- Kasmawati, K. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(2), 140-155.
- Kusumastuti, R. D., & Rouli, J. (2021, December). Smart city implementation and citizen engagement in Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 940, No. 1, p. 012076). IOP Publishing.
- Pati, B., Ferdian, K. J., & Rahman, B. (2022). Implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi terhadap aplikasi smart in pirt di Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka. *Jurnal Trias Politika*, 6(2), 245-263.
- Putra, A. H., & Maesarini, I. W. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAKARTA SMART CITY BERBASIS QLUE DAN CROP DI SUKU DINAS PERHUBUNGAN JAKARTA TIMUR. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(1), 1-10.
- Putra, A. S. (2019). Smart City: konsep Kota pintar di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika (TEKINFO)*, 20(2), 73-79.
- Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29-48.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2018). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81-106.
- Ramadhanti, R. (2018). Politik dan Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 96-104.
- 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.
- Yanti, D. M. (2023). *Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Penelitian pada Unit Pengelola Jakarta Smart City)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

Peraturan Gubernur dan Peraturan Pemerintah

Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*.

Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 151 Tahun 2018 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah.

Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*.

Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 44 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Unit Pengelola *Jakarta Smart City*.

Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Indonesia, Rencana Pembangunan Daerah DKI Jakarta Tahun 2023-2026

Internet

Aini, Nur. (2021). Pemprov DKI: Warga Pilih Pengaduan Langsung Dibanding Lewat Aplikasi Jaki. <https://www.republika.co.id/berita/rk3z55382/pemprov-dki-warga-pilih-pengaduan-langsung-dibanding-lewat-aplikasi-jaki>.

Ramdhani. (2021). Kecewa Warga Gegara Identitas Laporan via JAKI Terbuka. <https://news.detik.com/berita/d-5638817/kecewa-warga-gegara-identitas-laporan-via-jaki-terbuka/1>.

Romadoni, Ahmad. (2019). Aplikasi CRM: Tempat Warga Jakarta Mengadu, Cepat Tertangani. <https://kumparan.com/kumparannews/aplikasi-crm-tempat-warga-jakarta-mengadu-cepat-tertangani-1sG16AnXNTE/full>.

Saraf, Siti (2022). Testimoni Warga yang Laporkan Permasalahan Lewat JAKI. <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/testimoni-warga-yang-lapor-permasalahan-lewat-jaki/>.

Saraf, Siti (2022). Kaleidoskop Cepat Respon Masyarakat Sepanjang 2021. <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/kaleidoskop-cepat-respon-masyarakat-sepanjang-2021/>.

Thea, Ady. (2021). 3 Nilai Obyektif Jakarta Smart City. <https://www.hukumonline.com/berita/a/3-nilai-obyektif-jakarta-smart-city-1t603fa1217d821>.

Valentina, Agnes. (2022). Kecewa dengan Jaki, Alasan Warga Datangi Posko Pengaduan Balai Kota. <https://www.beritasatu.com/news/991907/kecewa-dengan-jaki-alasan-warga-datangi-posko-pengaduan-balai-kota>.

Yusya, Rifa. (2021). Survei: Publik Belum Puas dengan Kinerja Pemprov DKI. <https://www.merdeka.com/jakarta/survei-publik-belum-puas-dengan-kinerja-pemprov-dki.html>.