

DAFTAR PUSAKA

Jurnal :

- Roostam, B. V. (2022), Partisipasi Masyarakat Kota Semarang di Era Digital; Efektivitas Program Laporan Hendi, *Journal of Politic and Government Studies*, 11(2), 19-33.
- Maharashtri, S., Marom, A., & Herbasuki, H. (2023). PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENANGANAN ADUAN KANAL SAPA MBAK ITA DI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 574-592.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan Laporan Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351-360.
- Dzakiyati, F., Nugroho, R. W., & Warsono, H. (2018). Laporan Hendi: Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 3(1), 64-75.
- 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.
- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Laporan Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16-31.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 144-163.
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176-194.
- Ningtyas, I. S. (2020). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 119-129.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

Buku:

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan public. Ugm Press.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta : Bumi Aksara.

Pratama, Arif Budy. 2017. Citra Pemerintah di Era Digital Tipologi dan Manajemen Reputasi. Yogyakarta : Gava Media.

Effendi, Sofian. 2005. Membangun Good Governance Tugas Kita Bersama. Yogyakarta.

Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja: Sedarmayanti. Mandar Maju

Sedarmayanti, G.G. 2004. Bagian kedua Membangun Sitem Mananjemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik). Penerbit Mandar Maju, Bandung. (2)(3)(4)(5)(6)

Peraturan Pemerintah dan Perundang – undangan:

Indonesia, [Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik , Nomor 25 Tahun 2009](#)

Indonesia, [Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Pelaksanaan, Nomor 96 Tahun 2012](#)

[Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik](#)

Indonesia, [Peraturan Presiden Republik Indonesia, Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nomor 76 Tahun 2013](#)

Indonesia, [Peraturan Walikota Semarang Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Nomor 5 Tahun 2023](#)