

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Chilcote, R. H. (2016). *Teori Perbandingan Politik*. Rajawali Pers.

Daniswari, D. (2022). *Profil Kota Semarang, Ibu Kota Jawa Tengah*.

Kompas.Com.

Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya*.

Ghalia Indonesia.

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public*

Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. APTIKOM.

Miles, B. M., Huberman, A. Mi., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*

Edition 3. SAGE Publication, Inc.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Prasojo, E., Kurniawan, T., & Holidin, D. (2007). *State Reform in Indonesia*.

Administrative Science Department, University of Indonesia.

Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government*. CV. Putra

Media Nusantara.

e-journal :

Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93–108.

Garvin, M. J., & Bosso, D. (2008). Assessing the effectiveness of infrastructure public—private partnership programs and projects. *Public Works Management & Policy*, 13(2), 162–178.

Kadarisman, M. (2020). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Journal of Public Administration*, 16(1), 17–32.

Muzaki, M. S. (2017). Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber dan Kebijakan. *Jurnal of Politic and Goverment Studies*, 7(2), 351–360.

Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 9(4), 1–19.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29000>

Silvia, M., Riyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(4).

Sudrajat, R. K. dkk. (2018). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2145–2151.

Peraturan :

Peraturan Walikota Semarang No. 5 Tahun 2023 mengenai Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang No. 76 Tahun 2016 mengenai Pembentukan DISKOMINFO Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang No. 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang No. 27 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan SPBE di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden RI No. 96 Tahun 2012 mengenai Penanganan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik No. 76 Tahun 2013

Peraturan Walikota Semarang No. 5 Tahun 2023 mengenai Pedoman Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik.

Inpres No. 3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government,

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 mengenai telematika

Internet :

<https://www.lemhannas.go.id/>

<https://lan.go.id/>

<https://www.detik.com/>

<https://ppid.semarangkota.go.id/>

<https://bappeda.semarangkota.go.id/>

<https://diskominfo.semarang.go.id>