

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

Zaenal, Muhibudin. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia

Knopf, J. W. (2006). Doing a literature review. *PS: Political Science and Politics*, 39(1), 127-132.

Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B. (2019). Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63-77.

Bustomi, T. (2009). Akankah Pemekaran Daerah Melahirkan Strong Government yang diikuti Prakarsa Otonomi Desa. *Al Mizan*.

Bustomi, T. TELAAH KRITIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT. *PROSIDING KONFERENSI NASIONAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TAHUN 2016: Indonesia Menuju SDGs*, 150.

Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan PublicService. *Sasi*, 17(3), 21-30.

Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43.

Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20-37.

Reza, I. F. (2020). STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI INDONESIA PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Wacana Publik*, 14(01).

Pakuningjati, A. L. (2015). *Pengelolaan Media Sosial dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Pengelolaan Media Sosial LAPOR! sebagai Sarana Aspirasi dan Pengaduan Rakyat secara Online Oleh Deputy I Kantor Staf Presiden)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Nikita, Y. (2020). *EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) OLEH PEMERINTAH KOTA SOLOK* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

Geovany, D. (2014). Efektivitas sosialisasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (lapor!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung terhadap sikap unit kerja.

Laibah, D. L. (2019). *Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung*

Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

Pratiwi, P. Y. E., Mayasari, M., & Febriantini, K. (2020). IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNANCE MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI KABUPATEN KARAWANG. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 77- 97.

Soleha, S., & Oktavianor, T. (2020). PERBANDINGAN PELAKSANAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN DENGAN KABUPATEN BANJAR. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 1(2).

Pariz, G. (2017). *ELEMEN SUKSES E-GOVERNMENT (STUDI KASUS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) KOTA BANDUNG)* (Doctoral dissertation).

HIDAYAT, R. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).

Hapsari, A. N., & Rachmawati, R. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman. *Jurnal BumiIndonesia*, 7(1).

Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan

Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17.

Wulansari, R. (2019). *PENINGKATAN PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMANFAATAN LAMAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DI KOTA BANDUNG: Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

Maulani, M. R., Resdiana, W., & Ramadhon, T. N. (2019). ANALISIS DAN RANCANG BANGUN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DENGAN CAKUPAN KOTA BANDUNG. *Jurnal Teknik Informatika*, 11(2), 29-34.

Wibisana, W. (2019). *Program layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sebagai media informasi dan pelayanan publik Pemerintah Kota Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Triomulya, Y. (2015). *Efektivitas Program Berbasis E-Government di UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Bandung (Studi pada Program LAPOR!(Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat))* (Doctoral dissertation).

Pratiwi, P. Y. E., Mayasari, M., & Febriantin, K. (2020). IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNANCE MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI

KABUPATEN KARAWANG. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 77- 97.

Octavianti, M., Mulyana, S., & Rahmawan, D. The Attitude of the People in Bandung Towards Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). " *MEDIA FOR WORLD HARMONY*, 44.

Purnama, D. (2018). *Pengklasifikasian pengaduan masyarakat menggunakan algoritma cosine similarity: studi kasus Kota Bandung* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Atnan, N., & Imran, A. I. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Lapor Di Kota Bandung. *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 3(2), 150-162.

Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGELANG. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163-178.

Putri, R. I., & Sudiby, D. P. Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Komparasi Praktik E-Government: "ULAS" dan "Lapor!"). *P ROS IDING*, 61.

Rahmi, H. A., Teluma, A. R., & Hadi, A. P. (2020). Studi Komunikasi

Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR!. *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), 123-137.

Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103-114.