

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Anggara, Sahya. (2018). *Pengantar Kebijakan Publik*. Cet II, Bandung: CV. Pustaka Setia

Mariane, Ine (2018). *Azaz-Azaz Manajemen*. Cet I, Bandung: CV. Kencana Utama
Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 148). Jilid I, Cet I, Sulawesi: Unimal Press

Satibi, Iwan. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press

Sellang, Kammaruddin (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, Jilid I, Yogyakarta : Penerbit Ombak

Sepmandy, Wendy (2018), *Dasar Manajemen*, Cet I, Malang: AhliMedia Press

Tewal, Bernhard. (2017). *Perilaku Organisasi*. Cet I, Bandung: CV. Patra Media Grafindo Bandung,

B. Jurnal/Skripsi

Abdal. (2015). “Kebijakan Publik (Memahami Konsep Kebijakan Publik)”. *Digilib Uinsgd*,

Amaliyah, Nur Sari. (2020). “Efektivitas Pelaksanaan Program Rumah Hati Rumah Bakat (RHRB) di Dinas Sosial Kota Makassar”. 1–30.

Bongdan dan Taylor, “Pengantar Metode Penelitian Kualitatif”, *Digilib Unimed* (2002)

Darmanto, “Pengertian Administrasi Kurikulum”. *Pustaka Universitas Terbuka*, 2020

Gesi, Burhanuid. dkk. (2019). “Manajemen Dan Eksekutif”. *Jurnal Manajemen*, 8(5), 55.

- Komarudin, Ruddy, “Dampak Sertifikasi Terhadap Kinerja Guru Pendidikan Kewarganegaraan Di Kota Bandung”. *Repository Upi Edu*, 2013
- Kasma, “Pelayanan Publik Berbasis Lapo (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa”, dalam *Digilibadmin.unismuh*, 1 September 2020, Makassar, hlm. 75
- Laibah, Dhiya Lucfiah (2019), “Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019”, dalam *Elibrary. Unikom. 2 Agustus 2019*, Bandung, abstrack
- Mursalim, Siti Widharetno. (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. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DINamika Sosial*, 1, 213–214.
- Septiani, Nia Edam, S. Pangemanan, J. K. (2018). “Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik”. *Jurusan Ilmu Pemerintah*, 1(1), 1–10.
- Andriani, Rini (2018). “Efektivitas Program Peningkatan Produksi hasil Peternakan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis”. Dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(3), 1–14. Riau
- Widharetno, Siti Mursalim, “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung”, dalam *jia stialanBandung*, Vol 15, No 1. Juni 2018, Bandung. Hlm. 1

C. Peraturan Pemerintah

Keputusan Wali Kota Bandung Nomor: 800/Kep.237-Diskominfo/2022 Tentang Tim Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, Bandung: Salinan KEPWAL

Undang-Undang Peraturan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Bandung: Peraturan BPK.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bandung: JDIH BPK RI

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Bandung: JDIHN.go.id

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang road map pengembangan sistem pengelolaan pendayagunaan pelayanan publik nasional, Bandung: JDIH BPK RI

D. Sumber Lain

Ali Hanifah, *Wawancara Pribadi*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, 19 Mei 2022

Commandcenter.bandung.go.id

Eli Harliani, *Wawancara Pribadi*, Taman Dewi Sartika Kota Bandung, 25 Mei 2022

Lapor.go.id

Ferdy Wicaksono, *Wawancara Pribadi*, Supratman Kota Bandung, 25 Mei 2022

MediaIndonesia.com

Syafnidawaty, 2020. "Data Primer", Raharja.ac.id

Sugiyono, "*Definisi Metode Deskriptif*", IdTesis, 2012

Saeful Hidayat, *Wawancara Pribadi*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, 19 Mei 2022

Yusuf Cahyadi, *Wawancara Pribadi*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, 24 Mei 2022

Rafni Dwi, *Wawancara Pribadi*, Sumur Kota Bandung, 20 Mei 2022