

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Cholik dan Muttaqin Habibullah, 2015, "*Pelayanan Publik Tingkat Desa*", Sagaf, Yogyakarta.
- Agung Kurniawan, 2005, "*Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*", Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, 2005, "*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*", Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2018, "*Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi*", Rajawali Press, Jakarta.
- Asnawi Rewansyah, 2010, "*Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*", Yusaintanas Prima, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2013, "*Metodologi Penelitian Hukum*", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Beni Ahmad Saebani dan Yana Sutisna, 2018, "*Metode Penelitian*", Pustaka Setia, Bandung.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2015, "*Metodologi Penelitian*", Bumi Aksara, Jakarta.
- Delly Mustafa, 2017, "*Birokrasi Pemerintahan*", Alfabeta, Bandung.
- Eko Prasojoo dkk, 2007, "*Reformasi birokrasi dan inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen*". Yappika, Jakarta.
- Harbani Pasolong, 2007, "*Teori Administrasi Publik*", CV Alfabeta, Bandung.
- Johnny Ibrahim, 2013, "*Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*", Bayumedia Publishing, Malang.
- Leny Nofianti, 2016, "*Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah*", Al Mujtahadah Press, Pekanbaru.
- Lijan Poltak Sinambela, 2010, "*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*", PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muhammadong, 2017, "*Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*", Edukasi Mitra Grafika, Jakarta.
- Santoso Pandji, 2008, "*Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*", Refika Aditama, Bandung/
- Sedamaryanti, 2012, "*Good Governance Bagian Kedua Edisi Revisi*", Mandar Maju, Bandung.
- _____, 2012, "*Good Governance Pemerintahan Yang Baik & Good Corporate Governance Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Edisi Revisi*", Mandar Maju, Bandung.

- Siagian Sondang P, 2014, *“Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, Dan Strateginya”*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2015, *“Penelitian Hukum Normatif”*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sri Maulidiah, 2014, *“Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”*, CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Sugiyono, 2016, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharsini Arikunto, 2013, *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sujardi, 2009, *“Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik”*, Refika Aditama, Jakarta.
- Syahrul Mustafa, 2020, *“Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia”*, Bogor, Guepedia.
- Tajul Arifin, 2013, *“Metode Penelitian Hukum”*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Yusriadi, 2018, *“Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik”*, Deepublish, Yogyakarta.
- Zainuddin Ali, 2013, *“Metode Penelitian Hukum”*, Sinar Grafika, Jakarta.

Jurnal:

- Abd. Rohman dkk, 2019, *“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”*, Jurnal Reformasi, Vol. 2, No. 2.
- Dhea Desita Delistiana dkk, 2020, *“Manajmen Penerapan SP4N LAPOR Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi”*, Jurnal Of Government And Political Studies, Vol. 3, No. 2.
- Dila Firlena Dan Amni Zakarsyi Rahman, 2016, *“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang”*, Jurnal Of Public Policy And Manegemet Review, Vol. 5, No. 2.
- Eldo dan Mutiarin, 2019, *“Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)”*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, Vol. 1, No. 2.
- Enan Sugiarto, 2018, *“Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 20/PUU-XIV/2016 Terhadap Informasi Elektronik Dan/Atau Dokumen Elektronik Dan/Atau Hasil Cetaknya Sebagai Alat bukti Dalam Perkara Perdata”*, Rechtidee, Vol.11.No.2.
- Fitria Andalus Handayani Dan Muhammad Ichsana Nur , 2019, *“Implementasi Good Governance Di Indonesia”*, Jurnal Publica, Vol. 11, No. 1.

- JanuarIda Wibowati, 2021, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Pelambang*", Jurnal Adminika, Vol. 7, No. 1.
- Laurensia Nindyta Angelina Haspo Dan Aldri Frinaldi, 2020, "*Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok*", Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, Vol. 2, No. 2.
- Megawati dan Adianto, 2021, "*Best Practice Pengembangan dan Penerapan Teknologi Tepat Guna*", Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 9, No. 1.
- Muhammad Amer Mushaf, 2022, "*Peran Komunikasi Masyarakat Terhadap Pemerintah Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas*", Jurnal Kewarganegaraan, Vol. 6, No. 2.
- Rethorika Berthanila, 2017, "*Studi Pendahuluan atas Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Serang Menuju Konsep Pelayanan Berbasis Good Governance*", Jurnal Sawala, Vol. 4, No. 2.
- Suhartoyo, 2019, "*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*", Jurnal Administrative Law & Governance, Vol. 2, No. 1.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Website:

Admin Kabupaten Pesisir Barat, “Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”, <https://psesisirbaratkab.go.id/layanan/pengaduan-publik/sp4n-lapor>, diakses 10 Juni 2022.

Admin, “Peraturan Daerah Dan Peraturan Kepala Daerah”, <https://satpolpp.bojonegorokab.go.id/berita/baca/14>, diakses pada tanggal 22 Mei 2023.

Dijen Aptika, “Penggunaan SP4N LAPOR Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas”, <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>, diakses pada 19 November 2022.

Hadian Ruswan, “Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>, diakses pada tanggal 22 Mei 2023.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. diakses melalui, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelayanan>, 08 September 2021

Kementerian PUPR, “Laporan Penanganan Saran dan Pengaduan Pada Website Kementerian PUPR 2019”, www.pu.go.id, diakses pada 10 Juni 2022.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, “Laporan Tahunan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR”, <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduhdokumen/buku/category/s48-laporan-tahunan-pengelolaan-sistempengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-nasional-sp4n-lapor>, diakses 112 Juni 2022.

Kominfo Demak, “Demak Raih 2 Penghargaan Pelayanan Publik”, <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/demak-raih-2-penghargaan-pelayanan-publik/>, diakses pada 05 Juni 2022.

Lapor, “Apa Itu Lapor?”, <https://www.lapor.go.id/tentang>, diakses pada 12 Juni 2022.

Nurul Fatmawati, “Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan”, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/mengenal-lebih-dekat-kebutuhan-pengguna-layanan.html>, diakses pada 10 Mei 2023.

Pengadilan Agama Jakarta Pusat, “SP4N LAPOR”, <https://pa.jakartapusat.go.id/sp4n-lapor/>, diakses pada 10 Juni 2022.

Pemerintah Kabupaten Kudus, “LAPOR”, <https://www.kuduskab.go.id>, diakses 19 Oktober 2022.

Upi Fitriyanti, “*Sinergitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*”,
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal-sinergitas-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik>, diakses pada 10 Mei 2023.

