

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Agustino, Leo. 2019. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta. Anggara, S. 2014. Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia Budi.
- Alfabeta. Taufiqurokhman. 2014. Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah. Jakarta Pusat: FISIP Univ Moestopo Beragama (Pers).
- Arikunto, Suharsini. 2005. Manajemen Penelitian. Bandung: Rineka Cipta. Bungin, B. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada.
- Dye, T. R. 1992. Understanding Public Policy Seventh Edition. New Jersey: Prentice. Hardani, dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group.
- J.R. Raco. 2010. Metode penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Keban, Enam. 2014. Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu Edisi Ketiga Yogyakarta, : Gava Media
- Purwanto, dan Sulistyastuti, 2012. Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia Yogyakarta :Gava Media
- Setyawan,. 2017 . Pengantar Kebijakan Publik. Malang : Cita Intrans Selaras
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tachjan. 2006. Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI.

Tahir, A. 2014. Kebijakan Publik dan TRansparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung:

Winarno, B. 2012. Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus (Edisi dan Revisi Terbaru). Yogyakarta: CAPS.

Zakaria, Mochamad dan Makbul Mansyur. 2016. Implementasi Kebijakan Publik Strategi Kebijakan untuk Meningkatkan Kualitas Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.

Website

<https://ombudsman.go.id/news/r/sosialisasi-penggunaan-sp4n-lapor-di-sumbar-ombudsman-ri-pengelolaan-pengaduan-tidak-terlepas-dari-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 25 Oktober 2023

<https://sumbar.sigapnews.co.id/pemprov-sumbar/sn-60104/pemprov-optimalkan-pemanfaatan-aplikasi-sp4n-lapor-untuk-kawal-kualitas-pelayanan-publik-di-sumbar> diakses pada tanggal 17 Oktober 2023

<https://utamapost.co.id/kemenpan-rb-puji-keberhasilan-pemprov-sumbar-dalam-pengelolaan-sp4n-lapor/> diakses pada tanggal 10 Juni 2023

<https://www.google.com/amp/s/sulteng.antaranews.com/amp/berita/232961/jokowi-sampaikan-dua-prinsip-good-governance-di-forum-ogp> diakses pada tanggal 19 februari 2023

<https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/penandatanganan-nota-kesepahaman-sp4n-lapor> diakses pada tanggal 22 februari 2023

Kementerian PANRB, Coaching clinic SP4N LAPOR!, www.youtube.com/live/vQ1PSk2-BcQ diakses pada tanggal 2 maret 2023

Jurnal dan Skripsi

Anindita, Nataya. 2016. Elemen Sukses EGovernment: Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Skripsi. Bandung. Universitas Padjadjaran

Divani, Nadia Ulva. Dyah Hariani. 2017. Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang

Hapsari, Nurul Adiyati. 2019. Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center Studi Kasus di Provinsi Lampung.

Kristanto, Yuliana. 2017. Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi LAPOR HENDI. Jurnal Departemen Administasi Publik UNDIP

Yolanda, Nikita. 2020. Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) oleh Pemerintah Kota Solok. Padang. Universitas Andalas

Yordan Putra, Dkk. 2014. Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koerasi dan UKM Kota Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 1, Hal. 80-88

Perundang-Undangan dan Dokumen

Buku Laporan Tahunan SP4N LAPOR!

Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065 - 763 - 2017 Tentang Pembentukan Tim Administrator Dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) sistem pengelola pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di lingkungan pemerintah provinsi Sumatera Barat

Laporan Kinerja Intansi Pemerintah (Lkjp) Biro Organisasi Setda Sumatera Barat Dari Tahun 2022

Laporan Kinerja Intansi Pemerintah (Lkkip) Biro Organisasi Setda Sumatera Barat
Dari Tahun 2021

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan
Pelayanan Publik

