

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustino, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: UNPAD, AIPI dan Puslit KP2W
- Fathoni, Abdurrahman. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: Rosda Karya.
- Nugroho, R. 2014. *Metode Penelitian Kebijakan* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Pasolong, H. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto & Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Roro Lilik Ekowati, Mas. 2009. *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis dan Praktis*. Surakarta: Pustaka Cakra
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono, AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi) Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI

- Van Meter, Donald & Carl E. Vanhorn. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. Departement of Political Science Ohio State University, Ohio, USA.
- Wahab, Solihin, A. 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Malang: Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

JURNAL

- Cipto, Pracoyo, Asropi, dan Ridwan Rajab. 2023. Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “*No Wrong Door Policy*” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Polinter Prodi Ilmu Politik FISIP UTA '45 Jakarta*. Vol. 9 No.1 (Maret-Agustus 2023)
- 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. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>
- Haspo, Laurensia Nindyta Angelina dan Frinaldi, Aldri. 2020. Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 2, No. 2, Tahun 2020: 26-33
- Lingga, I. E. (2022). Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Kabupaten Karo. Institut Pemerintah Dalam Negeri.
- Rachmanasuha, Hayla dan Kurniawan, Badrudin. 2020. Implementasi Pelayanan Tunggal dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. *Publika*. Vol. 11(1): 1617-1628

- Ramdani, Endah Mustika. 2018. Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-government di Tingkat Kelurahan (Studi Kasus: Kota Bandung). *Jurnal SAWALA*. Vol 6 No 1
- 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

SKRIPSI

- Ajri Halim, Muhammad. 2022. Strategi Inspektorat Kota Padang Panjang dalam Menangani Keluhan dan Aspirasi Masyarakat Melalui Layanan Laporan WALI. *Skripsi*. Padang: Universitas Andalas.
- Baladiyah, Nur. 2022. Inovasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. *Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Kaelani, Mochammad. 2023. Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Bekasi. *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam "45".
- Nadia, Kevin Herma. 2022. Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SIAP-LAPOR) sebagai Wujud *Open Government Policy* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro. *Skripsi*. Malang: Universitas Islam Malang.
- Permana, Medi Falah. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. *Skripsi*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Yolanda, Nikita. 2020. Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok. *Skripsi*. Padang : Universitas Andalas.

PERATURAN:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi SP4N LAPOR!

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Walikota Solok Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Solok

Peraturan Walikota Solok Nomor 24 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Solok

Surat Keputusan Walikota Solok Nomor: 188.45- 191 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Surat Keputusan Walikota Solok Nomor 100.3.3.3-53 2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Surat Keputusan Sekretaris Daerah Kota Solok Nomor: 100.3.3.6-10-2024 tentang Pembentukan Tim LAPOR On The Street Tahun 2024

DOKUMEN:

Corporate Plan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok Tahun 2021-2026

Dokumen Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK

Dokumen Hasil Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2019

Dokumen Hasil Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020

Dokumen Prosedur Penyelesaian Aduan Pada Aplikasi LAPOR-SP4N, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok

Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok Tahun 2021-2026

WEBSITE INTERNET

Anugrah Utami, Rendita. 27 Februari 2020. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Optimalisasi Media Sosial”, Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-melalui-optimalisasi-media-sosial>. Diakses 26 September 2023

Arief Saud Parsaoran, Jimmy. 18 Desember 2017. “Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Bidang Administrasi Pemerintahan”, Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-bidang-administrasi-pemerintahan> diakses 26 September 2023

- Budianta, Agus. 25 Mei 2020. “Mengkaji Ulang Pelayanan Publik di Era Digital”. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. [Mengkaji Ulang Pelayanan Publik di Era Digital \(kemenkeu.go.id\)](https://www.kemenkeu.go.id). Diakses pada 13 Februari 2024
- Cohen. 2014. “*The Smartest Cities In The World 2015*”. Melalui <https://www.fastcompany.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology> Diakses pada hari Senin tanggal 28 November 2022 pukul 20.00 WIB
- Kemenkeu.go.id. 19 April 2023. SP4N-LAPOR! Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Kementerian Keuangan RI. [SP4N-LAPOR!: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat \(kemenkeu.go.id\)](https://www.kemenkeu.go.id). Diakses pada 14 Januari 2024
- Kompas.com. 24 September 2019. “Sistem Pengaduan Publik di 6 Provinsi Ini Disebut yang Terbaik”. Kompas.com. [Sistem Pengaduan Publik di 6 Provinsi Ini Disebut yang Terbaik \(kompas.com\)](https://www.kompas.com). Diakses pada 10 Januari 2024
- Mc Kota Solok. 10 Desember 2019. LAPOR! PEMKO SOLOK Raih Penghargaan Nasional. Info Publik. Diakses pada 12 Januari 2024
- PANRB. 17 November 2020. Inilah Pemenang Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. [Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Inilah Pemenang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020 \(menpan.go.id\)](https://www.menpan.go.id). Diakses pada 12 Januari 2024
- Rio Yuhardi, Rahmat. 15 November 2023. Pantau Realisasi Tindaklanjut Aduan, Tim SP4N LAPOR! Lakukan Survei Lapangan. Diskominfo Kota Solok. [BERITA | Diskominfo Kota Solok \(solokkota.go.id\)](https://www.solokkota.go.id). Diakses 12 Januari 2024
- Tri Haryanto, Agus. 20 Februari 2020. “Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia”. Detikinet. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-175-2-juta-pengguna-internet-di-indonesia> Diakses 26 September 2023