

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus. 2020. Arus globalisasi dan kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan*.
- Ananda, Mutiara Hasfuri. 2023. <https://www.harianhaluan.com/news/pr-106495412/tingkatkan-pelayanan-kominfo-padang-dan-disdukcapil-luncurkan-aplikasi-padang-kiniko>. Diakses 23 Oktober 2023.
- Abdul Wahab, Solikin. 2001. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Kota Padang. 2023. <https://padangkota.bps.go.id/id/publication/2023/12/28/27ab3534124cc3df78fa92ad/statistik-kesejahteraan-rakyat-kota-padang-2023.html>. Diakses 13 Januari 2025.
- Divani, Nadiah Ulfa., dan Hariani, Diah. 2018. Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. 7(2).
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Endah, Kiki. 2018. Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. 4(1).
- Ezyoni, Muhammad Habibi. Patronase Politik Dalam Demokrasi Lokal (Kemenangan Hamsuardi-Riswanto Pada Pilkada Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2020. *Skripsi*.
- Fitria, Nurul Jannah Lailatul. 2020. Penerapan Work From Home Dan Work From Office Dengan Absensi Online Sebagai Implikasi E-Government Di Masa New Normal. *Civil Service Journal*, 14(1 Juni).
- Habibie, Dedi Kusuma. 2019. Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1).
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Jumlah Penduduk Kecamatan Padang Timur.  
<https://padangkota.bps.go.id/indicator/12/31/1/jumlah-penduduk.html>.  
 Diakses 18 Juni 2024.
- Kurniati, Rima. 2023. Kanal Pengaduan Padang Kiniko Telah Terima 55 Keluhan, Terbanyak Fasilitas Umum.  
<https://padang.tribunnews.com/2023/05/11/kanal-pengaduan-padang-kiniko-telah-terima-55-keluhan-terbanyak-aduan-fasilitas-umum-Padang>.  
 Diakses 23 Oktober 2023.
- Kusnadi. 2023. Masyarakat Agar Sampaikan Keluhan Di Aplikasi Padang Padang Kiniko. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/739282/masyarakat-agar-sampaikan-keluhan-di-aplikasi-padang-kiniko?>. Diakses 23 Oktober 2023.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta;Edisi kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mindarty, Lely Indah. 2005. *Revolusi Administrasi Publik: Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*. Partner Press. Malang.
- Nurhalisah, Shafa Eka. 2022. Peran Teknologi Informasi di Era Revolusi Industri 4.0 - Kompasiana.com. Diakses 23 Oktober 2023.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta. Cakra Books.
- Nilamsari, Natalia. 2014. Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana*. 13(2).
- Putra, Fadhila. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Prihatsani, Unika, Suryanto, dan Wiwin Hendriani. 2018. Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*. 26 (2).
- Profil Kota Padang. <https://padang.go.id/gambaran-umum-kota-padang>. Diakses 30 Oktober 2024.
- Profil Kecamatan Padang Timur. <https://timur.padang.go.id/gambaran-umum-kecamatan-padang-timur>. Diakses 18 Juni 2024.
- Profil Kecamatan Bungus Teluk Kabung.  
[https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bungus\\_Teluk\\_Kabung,\\_Padang](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bungus_Teluk_Kabung,_Padang).  
 Diakses 30 Oktober 2024.

- Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat. <https://jdih.padang.go.id/datapw/2553>. Diakses 23 Oktober 2023.
- Putra, Yordan. 2014. Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1.
- Rianto, Budi dan Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Rachmatullah, Muhammad Rhida. 2019, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pentingnya-standar-pelayanan-publik>. Diakses 24 Maret 2024.
- Rahmat, Rizky Rio. Sejarah masuknya beragam etnis dan berkembangnya Kota Padang. *Harian Haluan.com*. <https://www.harianhaluan.com/news/108393474/sejarah-masuknya-beragam-etnis-dan-berkembangnya-kota-padang>. Diakses 16 Juni 2024.
- Savas, Emanuel S. 1987. *Privatization: The key to Better Government*. New Jersey: Chatam House Publisher.
- Shafira, Ainan dan Kurniasiwi, Ardita. 2021. Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1).
- Surjadi. 2002. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Syaepudin, Bahrul dan Nurlukman, Adie Dwiyanto. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- SP4N LAPOR!. <https://www.lapor.go.id>. Diakses 23 Oktober 2023.
- Tawakkal, George Towar Iqbal. 2023. Demokrasi dan E-Government Memetakan Perhatian Dunia Hari ini (Studi Tentang Empat Lembaga Indeksasi). *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 15(1).
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Wawancara dengan Amli Tanjung selaku Ketua RT di Kelurahan Bungus Selatan pada tanggal 16 Maret 2024 Pukul 10:18 WIB di rumahnya yang beralamat di Kelurahan Bungus Selatan.

Wawancara dengan Francisco tokoh anak muda di Kecamatan Bungus Teluk Kabung pada tanggal 16 Maret 2024 Pukul 13:10 WIB di rumahnya yang beralamat di Kelurahan Bungus Selatan.

Yin, Robert K. 2011. *Studi Kasus Desain Metode*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada,

Wawancara dengan Wendra Deddie selaku Sekretaris Diskominfo Kota Padang tanggal 5 September 2024 pukul 13:00 WIB di Kantor Diskominfo Kota Padang.

Wawancara dengan Diko Eka Putra selaku Camat Kecamatan Padang Timur tanggal 13 September 2024 pukul 11:20 WIB di Kantor Camat Padang Timur.

Wawancara dengan Harnoldi selaku Camat Kecamatan Bungus Teluk Kabung tanggal 24 Juni 2024 pukul 14:00 WIB di Kantor Camat Bungus Teluk Kabung.

Wawancara dilakukan dengan Rahmat Isra Putra selaku Ketua Karang Taruna Kelurahan Bungus Selatan tanggal 21 Juni 2024 pukul 14:10 WIB di warung dekat pantai carolina yang beralamat di Kelurahan Bungus Selatan, Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

Wawancara dilakukan dengan Hendro Damuci selaku ketua LPM Kelurahan Bungus Selatan tanggal 4 September 2024 pukul 19:30 WIB di rumah beliau yang beralamat di Kelurahan Bungus Selatan, Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

Wawancara dengan Refrizal selaku Tokoh Masyarakat Bungus Teluk Kabung dan sekarang menjabat sebagai Ketua PPK Kecamatan Bungus Teluk Kabung tanggal 27 September 2024 pukul 16:30 WIB di warungnya yang beralamat di Kelurahan Teluk Kabung Utara, Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

Wawancara dengan Deza Azzukhruf selaku masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi Padang Kiniko di Kecamatan Padang Timur tanggal 18 September 2024 pukul 16:40 WIB melalui telepon Whattshap.

Wawancara dengan Nia Puspita Sari selaku masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi Padang Kiniko di Kecamatan Padang Timur tanggal 22 September 2024 pukul 17:10 WIB di rumah beliau yang beralamat di Kelurahan Ganting, Kecamatan Padang Timur.

Wawancara dengan Meidhani Martha dan Tri Widodo selaku masyarakat yang pernah menggunakan Aplikasi Padang Kiniko di Kecamatan Padang Timur tanggal 18 September 2024 pukul 17:30 WIB di balai pemuda RT 01 Kelurahan Kubu Marapalam.

Wawancara dengan Roni Ekha Putra selaku informan triangulasi tanggal 8 Oktober 2024 pukul 14:00 WIB di Gedung rektorat Universitas Andalas

