

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Elfindri. 2008. *Strategi Sukses Membangun Daerah*. Gorga Media
- Makmur. 2011. *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung:RefikaAditama
- Mardalis, *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010
- Mardikanto, Toto dan Poerwoko Soebianto. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Persepektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya:Bandung
- Naysahi, Syahrin. 2006. *Kebijakan Publik Menggapai Masyarakat Madani*. Yogyakarta: MIDA PUSTAKA
- Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln. 2009. *Handbook Of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Siagian, P. Sondang. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. 2000. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administratif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Starawaji. 2009. *Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesia*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Strees, Richard M. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: PPM. Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Kencana: Jakarta

Winardi. 2010. *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Mandar Maju

Jurnal:

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

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

Laporan Penelitian Studi Efektivitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! (www.lapor.ukp.go.id)

Muhammad, Kurniawan. *Mewujudkan Good Governance di Pemerintah Kota Malang Melalui Implementasi Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan informasi Publik*. PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik) Vol. 2, No. 2

Revly, dkk 2017. Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Miskin di Kelurahan Paal Dua Kecamatan Paal Dua Kota Manado, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Vol.2, No.2

Rini Puji Lestari, Indah Murti. Efektivitas Program Nasioanal Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM Mandiri) (Studi Kasus Di Desa Sedengan Mijen) Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo

Urika Tri Astari dan Argo Pambudi, Efektivitas Program Keluarga Harapan di Kecamatan Pandak Bantul, 2018, Vol. 7, No. 5

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/Disertasi:

Amelia, Rizcah. 2015. *Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin

Nataya Anindita. 2016. Elemen Sukses E-Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan

Nurul Adiyati Hapsari. 2019. *Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center (Studi Kasus di Provinsi Lampung)*. Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung

Subagyo, Ahmad Wito. 2000. *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Kabupaten Kediri Jawa Timur)*. Yogyakarta: UGM

Suci Sitoresmi. 2013. Efektivitas Sistem Informasi Pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Indonesia

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 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!

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Surat Keputusan Walikota Solok Nomor: 188.45- 5448 Tahun 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

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

Dokumen:

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

Dokumen Narasi Presentasi Pengelolaan LAPOR! PEMKO SOLOK dalam Kompetisi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasioal (SP4N) 2019

Dokumen Pengumuman Hasil Penilaian Tahap Evaluasi Proposal Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018

Dokumen Prosedur Penyelesaian Aduan Pada Aplikasi LAPOR! SP4N

Kerangka Acuan Kerja (KAK) Kegiatan Pemantauan Isu Publik, Pendapat Umum dan Aduan Masyarakat Tahun 2019

Rencana Aksi Pelaksanaan SP4N-LAPOR! Tahun 2019 Pemerintah Kota Solok

Website:

<https://inforial.tempo.co/info/1002074/kota-solok-masuk-top-30-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik>

<https://www.google.co.id/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2019/09/24/12331221/sistem-pengaduan-publik-di-6-provinsi-ini-disebut-yang-terbaik>

<https://.solokkota.go.id/infopublik/pengelolaan-sp4n-lapor-kota-solok-menjadi-rujukan-beberapa-daerah>