

## DAFTAR PUSTAKA

### ➤ **Produk Hukum**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Kementerian Negara

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 4 Tahun 2016 Tentang Pengintegrasian Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional Bagi Pemerintah Daerah Ke Dalam SP4N-LAPOR!

Keputusan Menteri PANRB No. 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB No. 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024

Peraturan Wali Kota Bekasi No. 54 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi.

Keputusan Wali Kota Bekasi No. 555.10/Kep.326/Diskominfostandi/VIII/2020 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Bekasi

➤ **Buku**

- Al-Hakim, L. (Ed.). (2007). *"Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking"*. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-027-1>
- Haroon A., K. (2018). *Globalization and the challenges of public administration: Governance, human resources management, leadership, ethics, e-governance and sustainability in the 21st century*. Springer Science+Business Media.
- Indrajit Eko, R. (1919). "Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital". *Fisipol.ugm.ac.id*.
- Indrajit Eko, R., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *"E-Government in Action"* (p. 264). Google Schoolars. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=GzKCr4YAAAAAJ&citation\\_for\\_view=GzKCr4YAAAAAJ:48xauSegjOkC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=GzKCr4YAAAAAJ&citation_for_view=GzKCr4YAAAAAJ:48xauSegjOkC)
- Indrajit, R. E. (2006). *"Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi"*. [https://www.academia.edu/14190703/E\\_Government\\_Konsep\\_Pelayanan\\_Publik\\_Berbasis\\_Internet\\_dan\\_Teknologi\\_Informasi](https://www.academia.edu/14190703/E_Government_Konsep_Pelayanan_Publik_Berbasis_Internet_dan_Teknologi_Informasi)
- Indrajit, R. E. (2016). *"Konsep dan Strategi Electronic Government"*. [https://www.academia.edu/30100450/Electronic\\_Government](https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government)
- Indrayani, E. (2020). *"e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia"* (Cetakan pertama, Februari 2020). Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1293413#>
- Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *"E-government for good governance in developing countries: Empirical evidence from the eFcz project"*. Anthem Press.
- Napitupulu, D. (2020). *"E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi"*. Yayasan Kita Menulis. [https://books.google.co.id/books/about/E\\_Government\\_Implementasi\\_Strategi\\_dan\\_I.html?id=uAbfDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/E_Government_Implementasi_Strategi_dan_I.html?id=uAbfDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Pasolong, H. (2011). "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik". *Google Schoolars, Social Sciences*. <http://repository.poliupg.ac.id/1802/>
- Suprawoto. (2018). *"Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia"* (Edisi pertama, cetakan ke-1). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Anwar, M. K., Arif, S., & Asianti Utoyo S. (2004). *Aplikasi sistem informasi manajemen bagi pemerintah di era otonomi daerah SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

➤ **Jurnal Penelitian**

- Wescott, C. G. (2001). "E-Government in the Asia-pacific region". *Asian Journal of Political Science*, 9(2), 1–24. <https://doi.org/10.1080/02185370108434189>

- Anugrah, Z. E., Zakaria, S., & Darmawan, I. (2022). "EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KOTA BEKASI TAHUN 2020". *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.24198/janitra.v2i1.41097>
- 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>
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). "Kebijakan publik: Konsep pelaksanaan". *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Hardiyansyah, M. (2019). "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT, KOMITMEN, PENGEMBANGAN APARATUR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK". 3(1).
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). "PENERAPAN APLIKASI SP4N-LAPOR DALAM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SOLOK". *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Joko, T. (2018). "E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN)". *Jurnal. Untidar.ac.id, VOLUME 2, NOMOR 1, April 2018: 32-42*(KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA).  
<https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758/547>
- Prasetya, D. R. (2013). "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1, no. 6, 1151-1158.
- Sahirah, Z., Rudiana, R., & Sagita, N. I. (2022). "PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG TAHUN 2020". *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 144. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38248>
- Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). "Strategi Komunikasi dalam Program Bekasi Smart City". *ETTISAL: Journal of Communication*, 5(1). <https://doi.org/10.21111/ejoc.v5i1.3454>

➤ **Website**

<https://www.lapor.go.id> (Diakses Pada 18 Juni 2023)

<https://www.epeople.go.kr> (Diakses Pada 27 Juni 2023)

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78-Indonesia> (Diakses Pada 2 Mei 2023)

- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kembangkan-sp4n-lapor-kementerian-panrb-gandeng-koica-dan-undp> (Diakses Pada 20 Mei 2022)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/72-persen-pengguna-puas-terhadap-aplikasi-lapor> (Diakses Pada 4 Maret 2022)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-gandeng-koica-dan-undp-perkuat-pengelolaan-pengaduan> (Diakses Pada 9 Maret 2023)
- <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-perkuat-kapasitas-sp4n-lapor-di-enam-wilayah-percontohan> (Diakses Pada 9 Maret 2023)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-undp-dan-koica-sempurnakan-modul-pembelajaran-bagi-pengelola-sp4n-lapor>(Diakses Pada 11 Maret 2023)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/selesaikan-lokakarya-policy-maker-sp4n-lapor-siapkan-sistem-pengetahuan-buatan> (Diakses Pada 18 Juni 2023)
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/upaya-kementerian-panrb-undp-dan-koica-membumikan-sp4n-lapor> (Diakses Pada 20 Juni 2023)
- <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--prospek-sp4n-lapor-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik-berkualitas> (Diakses Pada 21 Juni 2023)
- <https://aptika.kominfo.go.id/2023/03/wsis-2023-indonesia-raih-4-champion-dan-piala-winner-wsis-2020-untuk-siberkreasi/> (Diakses Pada 22 April 2023)
- <https://www.bekasikota.go.id/detail/pemerintah-kota-bekasi-terbaik-pengelolaan-sp4n-lapor-sekjen-kemendagri-berikan-apresiasi> (Diakses Pada 1 Mei 2022)
- <https://www.bekasikota.go.id/detail/fgd-penguatan-kualitas-pengelolaan-sp4n-lapor-di-lingkungan-pemkot-bekasi> (Diakses Pada 3 Juli 2023)
- <https://oecd-opsi.org/innovations/sp4n-lapor-indonesias-national-complaint-handling-management-system/> (Diakses Pada 3 Juli 2023)
- <https://kumparan.com/aisyadiva83/e-people-role-model-pengembangan-sp4n-lapor-1x5vI0sc8ss> (Diakses Pada 3 Juli 2022).

