

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Affan Gaffar. 2009. Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan, Jogja : Pustaka Pelajar Kedasama.
- Arikunto (2008). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Asshiddiqie, Jimly dan M. Ali Safa'at; 2006; *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*;Konpress; Jakarta
- Badan Pusat Statistik Nasional, 2022. Pelayanan Publik.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia Dirjen Administrasi Kependudukan (2008) peraturan pemerintah pada Undang-undang No. 23 Tahun 2006
- Dwiyanti, A, 2006, *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Hans Kelsen, 1978. *Teori Hukum Murni, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan II, Diterjemahkan dari Buku Hans Kelsen, Pure Theory of Law (Berkely: University California Press), (Bandung: Penerbit Nusamedia dan Penerbit Nuansa.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta,
- Huberman. 2002. "*Analisis Data Kualitatif*".Universitas Indonesia Press: Jakarta
- Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM,
- Ishaq. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika
- Kansil, C.S.T. 2002. *Pengantar Ilmu Hukum*, Balai Pustaka, Jakarta
- Karmani, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agama)*. Universitas Andalas, Padang
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.
- Lijan, Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara,Jakarta

- Lexy J Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- M. Irfan Islamy. 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Sinar Grafika, Jakarta,
- Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Predia Media Group.
- Mertokusumo, Sudikno. 1999, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty,. Yogyakarta
- Miles, Mathew B dan Michael A Huberman. 2014. *“Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press: Jakarta
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Muladi, 2002. *Demokratisai, Hak Asasi Manusia, dan Reformasi Hukum di Indonesia*, The Habibie Centre, Jakarta
- Nawawi, Barda, Arief. 2010. *Bunga Rampai Kebijakan Hukum Pidana*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 2023. Rencana Pengelolaan SP4N Laporan*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Rahardjo, Satjipto. 1992. *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung
- Rakhmawanto. 2022. *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 2023. Rencana Pengelolaan SP4N Laporan*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Satjipto Raharjo, 1992. *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung
- Seidman, Robert B., 1971. *Law, Power and Order*, Addison- Wesley Publishing Company, Philipine
- Soekanto, Soerjono. 1993. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Syamsudin. M. 2007. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Grafindo Persada,

Jakarta.

Tangkilisan, Hassel Nogi. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Widodo, Joko. (2011). *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.*: CV Cutra Media

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media Pressindo

Jurnal:

Ahmad, Jumal. 2018. “*Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis)*”. Jurnal Research Gate. Vol. 5.

Amirrosyad. 2022. *Efektivitas Aplikasi Lapak Aduan dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Banyumas (Studi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas*. Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan. Asdaf Kabupaten Banyumas

Chatas Teguh Prakoso, 2020. “Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government”, *Jurnal Paradigma*, Vol. 9 No. 2

Deka. 2022. ‘*Efektivitas Penggunaan E-government Di Kabupaten Banyumas*’. Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, UIN Prof. KH. Saifussin Zuhri

Haedar dan Antonius Tarigan. 2018. Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya, *Jurnal Baca, Volume 1 Agustus 2008, Universitas Pepabari Makassar*

Laibah. 2019. Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik Vol 2. No.2*

Megantoro. 2019. Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative, Volume 5, Issue 2,*

Neng Karmani, 2011, Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam), *Jurnal Manajemen dan*

Kewirausahaan. Universitas Andalas Padang, Vol. 2 No. 3, hlm. 90

Tania Soraya, 2019. “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara online Di Kabupaten Pati”, *Journal Of Politic and Government Studies Vol. 8 No. 4, hlm. 3*

Peraturan dan Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Kantor Kecamatan, Dinas dan Lembaga Teknis Lainnya

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 mengenai Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional

Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Website:

https://lapor.go.id/lapor/tentang_lapor/tentang-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-onlinerakyat.html diakses pada 24 Agustus 2024