

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Kadir. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Anto Offset.
- Hadi, A. (2000) *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia.
- Handayani, S. (1995). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Indonesia: Graha Ilmu.
- Hengky W. Panama. (2012). *Aplikasi Inventory Berbasis Access*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, H. (2012) *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto and Winarsih, A. S. (2005) *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, & Syahrudin. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sutrisno, E. (2007) *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Pramedia Group.
- Stress, R.M. (1984). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan.
- Zaenal Mukarom, M. W. L. (2018) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Jurnal

- Budiani, N. W. (2007) 'Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar', *ekonomi dan sosial*, 2 nomor 1, pp. 49–57.
- Cahyani, G. A., Cikusin, Y. and Anadza, H. (2021) 'Efisiensi Layanan Sambat Online dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang', 15, pp. 1–5.
- Hastari, W. A. (2020) 'Pengelolaan Pengaduan Sistem Pelaporan dan Penugasan (SIARAN) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan', p. 28.
- Laibah, D. L. (2019) 'Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) di Dinas Komukasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung'.
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H. and Palar, N. (2021) 'Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu', VII.
- Sahirah, Z., Rudiana and Sagita, N. I. (2021) '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, pp. 144–155.

Silaban, Y. and Kristian, R. (2023) 'Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan', *Science and Social Research*, pp. 233–240.

Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryadi (2010) 'Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan', *Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang*, 23(4), pp. 293–303. Available at: <http://journal.unair.ac.id/MKP@penanganan-keluhan-publik-pada-birokrasi-dinas-perijinan-article-4049-media-15-category-.html>.

Dokumen

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Media Komunikasi Elektronik Kabupaten Brebes

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

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Rujukan Elektronik

Admin.2020. *Sambu Sudah Berpayung Hukum*. <https://sapulada.brebeskab.go.id/baca-berita/sambu-sudah-berpayung-hukum> . diakses pada 08 Juli 2022 pukul 10.00 WIB

Admin. 2020. *Teknologi Informasi Bantu Pelayanan Publik Lebih Baik*. <https://nasional.tempo.co/read/1374332/teknologi-informasi-bantu-pelayanan-publik-lebih--baik/full?view=ok>. Diakses 11 September 2023 pukul 15.06 WIB.

Admin. 2022. *Laporan Tahunan 2021*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB_LT_5alea951d55c4_file-20220401_110804.pdf. diakses pada 17 Juli 2022 Pukul 10.00 WIB

Admin.2023. *Complaints Management*. <https://www.ombudsman.qld.gov.au/improve-public-administration/public-administration-resources/complaints-management>. diakses pada 19 September 2023 pukul 11.44 WIB.

- Admin. 2024. *Data Jumlah Penduduk Kabupaten Brebes*.
<http://dindikcapil.brebeskab.go.id/data/jumlah-penduduk/semester-2-2021>.
Diakses 25 Februari 2024 Pukul 15.33
- Apriyanto, Agung Setio. *Tingkatkan Pelayanan Publik melalui Penanganan Pengaduan*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>. Diakses pada 19 November 13.15 WIB.
- Andhani, M. *Aplikasi Berbasis Web: Pengertian, Jenis, Contoh dan Manfaat*. <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/aplikasi-berbasis-web/>. Diakses pada 19 November 2023 Pukul 15.37 WIB.
- Bayu Arfi. *Bila Pelayanan Publik Tersumbat, Laporkan ke Ombudsman*. <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/bila-pelayanan-publik-tersumbat-laporkan-ke-ombudsman/>. diakses pada 10 Juli 2022 pukul 13.00 WIB
- Diandra Nessia Alisty.2021. *Apa itu Literasi Digital? Ini Penjelasan serta Manfaatnya*. <https://perpustakaan.bsn.go.id/index.php?p=news&id=1640>. diakses pada 13 Juli 2022 pukul 20.00 WIB
- Hardian Ruswan.2020. *Pengaduan Pelayanan Publik Wujud partisipasi Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>. Diakses pada 13 Juli 2022 pukul 15.00 WIB
- Sidauruk, Wanton. 2021. *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>. Diakses pada 10 Juli 2023 pukul 13.10 WIB.
- Suprpto. 2022. *Kinerja Pelayanan Publik, Menjadi Tolak Ukur Good Governance*. <https://sapulada.brebeskab.go.id/baca-berita/kinerja-pelayanan-publik-menjadi-tolok-ukur-good-governance>. Diakses pada 12 Juli 2023 Pukul 20.00 WIB.