

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ancok, D. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Bappenas. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Dewanto, W. (2014). *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta: Andi Offiset.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance metode Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Negara, K. P. (2004). *Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah*. Kementerian Aparatur Negara.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Sangkala. (2014). *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing.
- Setjaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Kanisius.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama .
- Susanto. (2010). *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.

Jurnal

Alif Fajarria, A. S. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS).

Fiki Dzakkiyati, R. W. (2018). Laporan Hendi : Jembatan Pengaduan yang setengah Hati. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 03 (1).

Mayarni, N. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *11* (2).

Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi, Vol XV* (1).

Rohman, V. P. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang. *8* (1).

Utomo, S. D. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15 (3).

REGULASI

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Penerapan SPBE

Peraturan MENPAN RB Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan MENPAN RB No 46 Tahun 2020. Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

WEBSITE

Website Kabupaten Bekasi

<http://www.bekasikab.go.id>

Website Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

<http://diskominfosantik.bekasikab.go.id>

Website Aplikasi Bebunge

<https://bebunge.bekasikab.go.id>

INTERNET

Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2004. *Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah*. Diambil dari

https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MzBmNDE1YWNiZGMvNzhmYjFiZDAwZWE3NWlzZTk0YjllOWNiNmEyYQ==.pdf

(Diakses pada 21:06 26/01/2021)

Berita cikarang.com. Menuju Smart City, Pemkab Bekasi Luncurkan Aplikasi Bebunge

https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr9DuEqu.hgg14AjxFXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzQEdnRpZANDMjAwMF8xBHNlYwNzcg--

[/RV=2/RE=1625893802/RO=10/RU=https%3a%2f%2fberitacikarang.com%2fmenuju-smart-city-pemkab-bekasi-luncurkan-aplikasi-bebunge%2f/RK=2/RS=KQfVcPATgPbVECDES.PaaOa58S4-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr9DuEqu.hgg14AjxFXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzQEdnRpZANDMjAwMF8xBHNlYwNzcg--/RV=2/RE=1625893802/RO=10/RU=https%3a%2f%2fberitacikarang.com%2fmenuju-smart-city-pemkab-bekasi-luncurkan-aplikasi-bebunge%2f/RK=2/RS=KQfVcPATgPbVECDES.PaaOa58S4-)

(Diakses 19.25 pada 04 Juli 2021)

Ismail, Yus. *Uji coba Aplikasi Bebunge untuk antrian sholat jumat di Masjid Pemda berjalan lancar*. <https://www.bekasikab.go.id/uji-coba-aplikasi-bebunge->

[untuk-antrian-sholat-jumat-di-masjid-pemda-berjalan-lancar](#) (Diakses pada 15.04
04 Desember 2021)