

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013).
- Anggara, Sahya, *Hukum Administrasi Negara*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018).
- Atmosudirjo, Prayudi, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1981).
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011).
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), cet. 1.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI), *Buku Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota*, 2016.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, *Rencana Aksi Pengelolaan SP4N LAPOR, Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah*, (Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2021)
- Maulidiah, Sri, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014).
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000).
- Mulyadi, *Implementasi Kebijakan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015).
- Nugroho, Riant, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2003).
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019) .
- Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007).
- Usman, Nurdin, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002).

Wiratraman, Herlambang P, *Peraturan Presiden Istilah, Wewenang, Materi dan Penyusunannya*, (Surabaya: Departemen Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2015).

Peraturan:

Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeran No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Bupati No. 24 tahun 2017 tentang penjabaran tugas Dinas Komunikasi dan Informatika.

Jurnal:

Anggraini, Oktavia Tri, dan Bambvang Irwan, “Faktor Penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda”, *eJournal Administrasi Publik*, Vol. 12, No. 2, 2024.

Azizah, Ambarsari Hasna Nur dan Barnad Barnad, “SP4N-LAPOR As Online Information And Communication Service For The People Of Ponorogo Regency”, *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol. 06, No. 01, 2022.

Larasati, Widya, “Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi”, *Jurnal Komunikasi*, Vol. 10, No. 01, Yogyakarta: Uin Sunan Kalijaga, 2016.

Nurhadi, Salma Putri, Dini Gandini Purbaningrum, dan Ridela Nuraulia, “Implementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang”, *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, Vol. 2, No. 2, 2023

Nurhidayat, Ipan, “Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Indonesia”, *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, Vol. 1, No. 1, 2023.

Prasetya, Dimas Ramadhan, et. all., “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”, *Jurnal Administrasi Publik (JIP)*, Vo. 2, No. 1, 2013.

Putri, Nila Cahya dan Qotrun Nida, “Analisis Pengelolaan Website SP4N LAPOR Sebagai Wujud *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas KOMINFO Kota Cilegon”, *UCEJ: Untirta Civic Education Journal*, Vol. 10, No. 1, 2025.

Sabeni, Hiasinta dan Emei Dwinanarhati Setiamandani, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 9, No. 1, 2020.

Wulandari, Serly, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N–LAPOR! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi”, *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, Vol. 13, No. 2, 2023.

Yahya, Afif Syarifudin dan Setiyono, “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR”, *Jurnal Media Birokrasi*, Vol. 4, No. 1, 2022.

Skripsi:

Boellan, Shandra Yuvitha, *Skripsi: Efektifitas Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) Dalam Rangka Pemantauan Pelayanan Publik Di Kota Kupang*, (Universitas Nusa Cendana Kupang: Fakultas Hukum, 2022).

Mega, Kopertino, *Skripsi: Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis LAPOR (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram)*, (Universitas Muhammadiyah Mataram: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2022).

Putra, Gandung Setya, *Skripsi: “Layanan Interaktif Pemerintah Dan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek”*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020).

Website:

Al-Qur'an Online, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/286>, diakses pada tanggal 5 Mei 2025.

Aplikasi SP4N LAPOR!, *Tentang LAPOR!*, diakses 15 Januari 2025.

Dinas Komunikasi Kabupaten Trenggalek,
<https://kominfo.trenggalekkab.go.id/hal/struktur-organisasi>, diakses pada tanggal 21 April 2025.

Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek,
<https://kominfo.trenggalekkab.go.id/hal/tugas-dan-fungsi>, diakses pada tanggal 20 April 2025.

Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek,
<https://kominfo.trenggalekkab.go.id/hal/visi-misi>, diakses pada tanggal 20 April 2025.

Fakultas Hukum Universitas Sultas Agung Tirtayasa, “Bidang Hukum Administrasi Negara” dalam <https://fh.untirta.ac.id/id/hukum-administrasi-negara/>, diakses 21 Januari 2025.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online dalam <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses 21 Januari 2025.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, *Permudah Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian PANRB Sosialisasikan SP4N-LAPOR! Pada Pemudik*, dalam <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/permudah-pengaduan-pelayanan-publik-kementerian-panrb-sosialisasikan-sp4n-lapor-pada-pemudik>, diakses 1 Oktober 2024.

Yulianto, Hanif Sri, <https://www.bola.com/ragam/read/4702431/40-kata-kata-keren-tentang-pelayanan-pelanggan-menginspirasi>, (Bola.com), diakses pada tanggal 8 Juli 2025.