

- Ahmad, Y. (2021). *SP4N LAPOR! Menuju Respon Solusi Cepat dan Terpercaya 2024*. DISKOMINO Kulon Progo. <https://kominform.kulonprogokab.go.id/detil/1540/sejarah>
- Amin, K. (2017). Elit dan Kekuasaan pada Masyarakat Desa (Studi Relasi Antara Pemerintah dan Masyarakat di Desa Rias Kecamatan Toboali Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kep. Bangka Belitung). *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 11(2).
- Aptika. (2021). *Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas*. Kominform.
- Arnstein, S. R. (2019). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 85(1). <https://doi.org/10.1080/01944363.2018.1559388>
- BBC. (2022). *Presiden Jokowi sentil polisi soal pungli, pengamat sarankan sanksi dipecat untuk efek jera*. BBC. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn0xxl0rgz9o>
- Burcher, C. U., & Bisarya, S. (2017). The Global State of Democracy: Exploring Democracy's Resilience. In *The Global State of Democracy: Exploring Democracy's Resilience*.
- Cholifinando, R. (2022). EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN BOGOR PROVINSI JAWA BARAT. *Jurnal Ipdn*.
- Creative Commons. (2018). *Ladder of Citizen Participation*. <https://organizingengagement.org/models/ladder-of-citizen-participation/>
- Diskominform. (2021). *Pentingnya Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pemerintah*. DISKOMINFORM Demak.
- Farnham, K. (2014). *The Ladder of Citizen Participation*. Catcomm. <https://catcomm.org/ladder-participation/>
- Gedeona, T. H. (2013). Birokrasi Dalam Praktiknya Di Indonesia: Netralitas Atau Partisan? *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2).
- Imbaruddin, A. (2016). *Birokrasi Akuntabilitas Kerja* (M. Idris Patarai, Ed.). De La Macca.
- Indriani, C., Asang, S., & Hans, A. (2021). *Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Pali Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja*. 1(1).
- Istianda, M., & Darmanto. (2009). Pelayanan Birokrasi di Era Reformasi, Bagaimana Seharusnya? *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Istianto, B. (2021). *Analisa Hubungan Demokrasi dengan Birokrasi Pemerintahan dalam Perspektif Terwujudnya Pelayanan Publik yang Efisien dan Efektif*.
- Kelsen, H. (2020). On the Essence and Value of Democracy. In *Weimar*. <https://doi.org/10.1525/9780520929685-011>

LAPOR! (2019). *Apa Itu LAPOR!?* Kemendikbud LAPOR. <https://kemdikbud.lapor.go.id/tentang>

Larasati, E. (2015). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC SERVICES REFORM) DAN PARTISIPASI PUBLIK*. <https://core.ac.uk/download/pdf/18605989.pdf>

Lidyana, V. (2020, December 11). *Sri Mulyani: 30% Pengguna Layanan Publik Masih Harus Bayar Sogokan*. Kompas. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5290642/sri-mulyani-30-pengguna-layanan-publik-masih-harus-bayar-sogokan>

Maani, K. Dt. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Mariana, D. (2006). REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH PASCA ORDE BARU. *Sosiohumaniora*, 8(3).

Marshall, T. H., & Thompson, D. F. (1972). The Democratic Citizen: Social Science and Democratic Theory in the Twentieth Century. *Political Science Quarterly*, 87(1). <https://doi.org/10.2307/2147781>

MenpanRB. (2021). *Laporan Tahunan 2020 Pengelolaan SP4N-LAPOR!* <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen/buku/file/6397-laporan-tahun-2020-pengelolaan-sistem-pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-nasional-sp4n-lapor>

MenpanRB. (2022). *Kaleidoskop 2021 SP4N-LAPOR!*

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2016). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3. In *SAGE Journal* (Vol. 30, Issue 25).

Muhammad. (2018). Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance). In *Unimal Press* (Vol. 53, Issue 9).

Natalisa, D. (2021). *Tiga Alasan Penting Pengelolaan Pengaduan untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Kemenpan RB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tiga-alasan-penting-pengelolaan-pengaduan-untuk-tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik>

Nurbaiti, S. R., & Bambang, A. N. (2017). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Factors. *Proceeding Biology Education Conference*, 14(1).

Ombudsman. (2020). *Ombudsman Banten: Hak-Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-banten--hak-hak-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>

Paine, T. (1999). *The Rights of Man*. Thrift Publishing.

Pangestika, W. H. (2017). *Partisipasi Publik Digital : Aplikasi Qlue di Jakarta*.

Paskarina, C., Asiah, M., & Masung, O. G. (2016). *Berebut Kontrol atas Kesejahteraan: Vol. II*. PolGov.

Purnomo, O. H. (2015). *UPAYA REFORMASI BIROKRASI BADAN PERTANAHAN NASIONAL*. Universitas Gadjah Mada.

Purwanto, E. A. (2008). Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 12.

PWD UGM. (2010). *Demokrasi yang Mensejahterakan*.

Rajab, B. (2022). Otoritarianisme-birokratik orde baru, krisis ekonomi dan politik, dan demokrasi formal masa reformasi. *Jurnal Politik Indonesia (Indonesian Journal of Politics)*, 8(1). <https://doi.org/10.20473/jpi.v8i1.21817>

Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *MEMAHAMI BIROKRASI PEMERINTAHAN DAN PERKEMBANGAN*. Alfabeta.

Savirani, A. (2017). Pertempuran Makna “Publik” dalam Wacana Proyek Reklamasi Teluk Jakarta. *Prisma*, 36(1).

Soetomo, S. (1998). Menempatkan Masyarakat pada Posisi Sentral dalam Proses Pembangunan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1).

Thalhah, HM. (2009). TEORI DEMOKRASI DALAM WACANA KETATANEGARAAN PERSPEKTIF PEMIKIRAN HANS Kelsen. *JURNAL HUKUM IUS QUIA IUSTUM*, 16(3). <https://doi.org/10.20885/iustum.vol16.iss3.art6>

Tomagola, T. A. (2017). Demokrasi: Kembali ke Masyarakat Sipil? *Prisma*, 36(1).

UGM. (2021). *Masalah dan Inovasi Jalan Desa*. Pusat Studi Transportasi Dan Logistik Universitas Gadjah Mada. <https://pustral.ugm.ac.id/2021/08/14/masalah-dan-inovasi-jalan-desa/>

Webber, D. (2006). A consolidated patrimonial democracy? Democratization in post-Suharto Indonesia. *Democratization*, 13(3). <https://doi.org/10.1080/13510340600579284>