

DAFTAR PUSTAKA

- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *ScienceDirect*, 30(3), 277–288.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Anwaruddin, A. (2004). MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Aprylianti, I., & Purwanti, A. R. (2022). Dampak Aplikasi Lapori Sleman Terhadap Penyaluran Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Sleman ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 164–171. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.85>
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *JAIP*, Vol. 35, No. 4, 216–224.
- Assidiq, Y. (2020). Sleman Raih Penghargaan Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. *Republika*. <https://news.republika.co.id/berita//qkjtzf399/sleman-raih-penghargaan-pengaduan-pelayanan-publik-terbaik?>
- Azizy, Z. A. (2023). RESPONSIVITAS PEMERINTAH DALAM PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DESA KECIL KECAMATAN AIR HANGAT BARAT. 5(8).
- BPS. (2023). *Proyeksi Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta (Jawa) 2023-2025*.

<https://yogyakarta.bps.go.id/indicator/12/133/1/proyeksi-jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta-.html>

Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Pustaka Belajar.

Dewi, U., & Prayugo, B. P. (2019). DELIBERATIVE PUBLIC POLICY DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASALAH BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DIY. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(2).
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar/article/view/19331>

Dwiningrum, S. I. A. (2011). *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pendidikan*. Pustaka Pelajar.

Echols, J. M., & Shadily, H. (2006). *Kamus Inggris—Indonesia: An English—Indonesian dictionary*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gafur, M. Z. A. (2011). *INKONSISTENSI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ALOKASI DANA DESA (Studi di Desa Marasipno Kecamatan Maba Tengah Kabupaten Halmahera Timur)*.
<https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/52840>

Hadi, S. (1984). *Metodologi Riset*. Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.

Herdiansyah, H. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer*. Salemba Humanika.

Heriyanto, A. (2015). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TRIHARJO

KECAMATAN SLEMAN KABUPATEN SLEMAN. *Repository Universitas*

PGRI Yogyakarta. <http://repository.upy.ac.id/id/eprint/177>

Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital: Transformasi Digital untuk Masa Depan Pelayanan Publik di Indonesia*. CV Cendekia Press.

Insani, P. A. (2017). MEWUJUDKAN KOTA RESPONSIF MELALUI SMART CITY. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 25–31.
<https://doi.org/10.26905/pjiap.v2i1.1423>

Jumadi, J. (2017). PERKEMBANGAN EKONOMI GLOBAL TERHADAP KEBIJAKAN POLITIK EKONOMI INDONESIA. (*PROYEKSI Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora PROYEKSI Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora (e-Journal)*), 22(1). <https://doi.org/10.26418/proyeksi.v22i1.2433>

Kabupaten Sleman. (2016). *Lapor Sleman* [Computer software]. Dinas Komunikasi dan Informatika. <https://lapor.slemankab.go.id/>

KemenpanRB, KSP, & ORI. (2016). *BUKU PANDUAN UNTUK PENYELENGGARA DAN ADMINISTRATOR PADA PEMERINTAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA: ADOPSI DAN INTEGRASI LAPOR! - SP4N UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK*.
[https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf)

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>

- Makmur, & Rohana, T. (2012). *Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan manajemen*. Refika Aditama.
- MenpanRB. (2020). *LAPOR! Jadi Aplikasi Umum, Semua Kanal Aduan Pemerintah Harus Terintegrasi*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/lapor-jadi-aplikasi-umum-semua-kanal-aduan-pemerintah-harus-terintegrasi>
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintah. *Jurnal Universitas Negeri Gorontalo*.
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, Vol.7 No. 2.
- Nisa, S. L., Nurhadi, E., & Hendrarini, H. (2022). MENGUKUR KESERiusAN PETANI DALAM MENGIKUTI PROGRAM ASURANSI USAHATANI PADI BERDASARKAN TANGGA PARTISIPASI ARNSTEIN. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa AGROINFO GALUH*, 9.
- Poti, J. (2011). *DEMOKRATISASI MEDIA MASSA DALAM PRINSIP KEBEBASAN*. I(1).
- Prabowo, H., & Suwanda, D. (2022). *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK*. Remaja Rosdakarya.
- Rachmawati, R. (2014). *PENGEMBANGAN PERKOTAAN DALAM ERA TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI*. Gadjah Mada University Press.

- Rasdiana & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.31294/ijse.v6i1.7218>
- Restu, S. (n.d.). *RESPONSIVITAS PELAYANAN DI KANTOR LAYANAN OPERASIONAL BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KABUPATEN BANTAENG*.
- Riskiyo, J. (2015). *PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBENTUKAN PERUNDANG-UNDANGAN UNTUK MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN*. 6(2).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed). Free Press ; Collier Macmillan.
- Rosidin, U. (2010). *Otonomi Daerah dan Desentralisasi*. Pustaka Setia.
- Rusdiana, D. H. A. (2014). *KONSEP INOVASI PENDIDIKAN*. Pustaka Setia.
- Sari, Y. N. K., & Dewi, U. (2017). PENANGANAN PENGADUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI DISKOMINFO, PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA. *Journal Student UNY*.

- Setiawan, A. (2018). *PREPARATION AND DEVELOPMENT OF REGENCY REGENCY SLEMAN SMART 2021* [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta].
https://www.researchgate.net/publication/329758655_PREPARATION_AND_DEVELOPMENT_OF_SMART_REGENCY_REGENCY_SLEMAN_2021
- Sholikhah, A. N., & Kusmarianto, C. (2022). EVALUASI PROGRAM SMART GOVERNANCE MELALUI APLIKASI LAPOR SLEMAN. *PARADIGMA: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 134–148.
- Sleman, D. (2017). *SOP Pelayanan Pengaduan Laporan Sleman*.
<https://kominfo.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2018/08/lapor-sleman.pdf>
- Sleman, P. (2021). *RPJMD Kabupaten Sleman Tahun 2021-2026*.
<https://bappeda.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2021/09/RPJMD-Kabupaten-Sleman-2021-2026.pdf>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1879&keywords=
- Sumaryadi, I. N. (2006). *Otonomi Daerah Khusus & Birokrasi Pemerintah*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sundaningrum. (2001). *Klasifikasi Partisipasi*. Jakarta: Grasindo.
- Suryono, A. (2001). *Teori dan Isi Pembangunan*. UM Press.
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu*

Administrasi Publik, 9(1), 99–114.

[https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)

The World Bank. (2010). *Governance and development*. World Bank Group.

<http://documents.worldbank.org/curated/en/604951468739447676/Governance-and-development>

e-and-development

Wahyuni, H. I., Ambardi, K., & Fitrah, A. A. (2020). Digital Deliberative Democracy

in Indonesia: An Analysis from System Theory Perspective. *The Asian*

Conference on Media, Communication & Film 2020 Official Conference

Proceedings.

Warih, W. C. (2023). *Olue, E-Musrenbang, dan D-Madrid (Sebuah Inovasi E-*

Partisipasi dalam Pelayanan Publik). 2.

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem

Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–

22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>