

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Agustiani, Rifka, *et al.*, “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”, Makassar, Tohar Media, 2022.
- Bambang Sunggono, “Metodologi Penelitian Hukum”, Rajawali Pers, Jakarta, 2016.
- Cahyani, Indah, “Hukum Pelayanan Publik di Indonesia”, Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021.
- Creswell, J. W. dan J. David Creswell, “Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches”, California, SAGE Publications, 2018.
- Daniel, Johnnie, “Sampling Essentials : Practical Guidelines for Making Sampling Choices”, SAGE Publications, California, 2012.
- Diantha, I. M. P., “Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum”, Prenada Media Group, Jakarta, 2017.
- Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, “Buku Panduan Jogja Smart Service Versi 3.0”, Pemerintah Kota Yogyakarta, Yogyakarta, 2022.
- Hasibuan, Abdurrozzaq, *et al.*, “E-Business: Implementasi, Strategi dan Inovasinya.” Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Khairudin, *et al.*, Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia, CV Amerta Media, Banyumas, 2021.
- Lindawaty, D.S., Dewi S.D., Handrini A., dan Riris K., “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, 2017.
- Marbun dan Moh. Mahfud MD, “Pokok – Pokok Hukum Administrasi Negara”, Liberty, Yogyakarta, 2006.
- Masrukhin, “Metode Penelitian Kualitatif”, Media Ilmu Press, 2014.
- Muhaimin, “Metode Penelitian Hukum”, Mataram University Press, Mataram, 2020.
- Muhammad, Abdulkadir, “Hukum dan Penelitian Hukum”, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

Ombudsman New South Wales, “Effective Complaint Handling Guidelines: 3<sup>rd</sup> Edition”, NSW Ombudsman, Sydney, 2017.

Raharjo, Muhamad Mu’iz dan Icut R.B., “Manajemen Pelayanan Publik”, Bumi Aksara, Jakarta, 2021.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Roosinda, Fitria Widiyani, “Metode Penelitian Kualitatif”, Zahir Publishing, Yogyakarta, 2021.

Setiyono, Budi, “Manajemen Pelayanan Umum (Edisi 3)”, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2020.

Sinambela, Lijan Poltak, Sigit R., Rusman., dan Akhmad M., “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2017.

Sirajuddin, Didik Sukriono, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi, Betara Press, Malang, 2011.

Tangkilisan, Hessel Nogi S, Manajemen Publik, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2005.

Ulum, M. Chazienul, “Public Service (Tinjauan Teoretis dan Isu – Isu Strategis Pelayanan Publik), UB Press, Malang, 2018.

## 2. Jurnal

Akib, Karmila dan Sapruni, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik”, Jurnal Ilmiah Administratie, Vol. 8, No. 1, 2022.

Arumbita, Yuke Nori, dan Rini Rachmawati, "Pemanfaatan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik) di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta." Jurnal Bumi Indonesia, Vol. 2, No. 3, 2013.

As’adi, M., “Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyuwangi”, Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, Vol. 1, No. 4, Oktober, 2024.

- Ayuningtiyas, Fitri, “Implikasi Pemerintah Terkait Pelayanan Publik secara Online dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara”. *Education : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, Vol. 2, No. 2, 2002.
- Fahri, Marjana, “Analisis Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone”, *Jurnal Al – Adalah*, Vol. 3, No. 1, Januari 2018.
- Haikal, M.F., dan Deasy M., “Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar)”, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 28, No. 1, April, 2022.
- Harahap, A.F.R. dan Arifuddin M.H., “Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Partisipasi Publik pada Pengambilan Keputusan Tata Negara”, *Jurnal Educatio (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, Vol. 9, No. 2, 2023.
- Hediyanto, Umar Yunan Kurnia Septo, "Penelitian E-Government di Propinsi Jawa Barat: Kajian Pustaka Sistematis." *Jurnal Metris*, Vol. 19, No. 2, 2018.
- Izzudin, F.N., “Konsep Smart City dalam Pembangunan Berkelanjutan”, *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, Vol.2, No. 3, 2020.
- Janatun, Muthi, et al, "Penerapan E-Government Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Jawa Barat Melalui Website Simaju Jabar." *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 1, No. 11, 2023.
- Mahendra, G.K. dan Ulung P., “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government”, *Jurnal Ilmu Pemerintah & Kebijakan Publik*, Vol. 1, No. 1, 2019.
- Maryam, Neneng Siti, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. 6, 2016.
- Monoarfa, Heryanto, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 5, No. 1, 2012.
- Muliawaty, Lia dan Shofwan Hendryawan. "Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)", *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 11, No.2, 2020.

- Nadila, "Implementasi Electronic Government dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City", *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, Vol. 3, No. 3, Maret 2021.
- Pratiwi, Cholillah Suci, "Implementasi E-Government pada Situs We Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government di Provinsi Jambi". *Jurnal Khazanah Intelektual* Vol. 2, No. 1, 2018.
- Pratiwi, Putri Salma, dan Sari Ningsih, "Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelana Jakarta Timur Tahun 2020", *Jurnal PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, Vol. 5, No. 1, Juni 2022.
- Rambe, Martin, "Perbandingan Perkembangan Administrasi Publik di Australia dan Indonesia dalam Penerapan E-Government," *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial* Vol.1, No. 3, 2022.
- 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.
- Sari, Indah Permata, et al, "Inovasi Aplikasi Jogja Smart Service di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta". *Journal of Public Policy and Management Review* Vol. 13, No. 3, 2024.
- Sudrajat, Arip Rahman, *et. al.,.* "Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, Vol. 3, No. 1, Desember 2019.
- Tilahun, Tulu, dan Durga Prasad Sharma, "Design and Development of E-Governance Model for Service Quality Enhancement", *Journal of Data Analysis and Information Processing*, Vol. 3.
- Utami, Pri, "Transformasi Administrasi Publik: Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas", *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, Vol. 6, No. 2, 2023.
- Wahyudi, Auralia Althooffany, *et al*, "Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta", *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)* Vol. 8, No.1, Juni 2022.

Wilona, M.Z., Agus R., dan Maria M., "Fungsi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Prinsip Good Governance (Studi Kelurahan Sumber Kecamatan Banjarsari Surakarta), Res Publica: Jurnal Hukum Kebijakan Publik, Vol. 1, No. 3, 2017.

Winarsih, Atik Septi, dan Dewi Sekar Kencono, "Penerapan Jogja Smart Service dalam Pengaplikasian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Yogyakarta." Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat, 2022.

Wiranti, Nia Endri dan M. Fachri Adnan. "Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengawasan Administrasi Publik melalui SP4N-LAPOR." JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, Vol. 8, No. 4, 2023, hlm. 4180-4186.

### **3. Peraturan Perundang - Undangan**

Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika di Indonesia

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Pembangunan dan Pengembangan Smart City (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1308)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499)

Peraturan Daerah DIY No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah DIY Tahun 2014 Nomor 5)

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang E-Government (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 15)

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 79 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2023 Nomor 79)

#### **4. Tugas Akhir/Skripsi**

Fattah, Arsianita Nur, “Efektivitas Pelayanan Pengaduan (UPIK) Pada Aplikasi Jogja Smart Service Di Tengah Pandemi Covid-19”, Tesis, Program Magister, Universitas Gadjah Mada, 2022.

Murtaqi, Pengku Widi, “Implementasi E-Government dalam Aplikasi Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta”, Skripsi, Program Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2021.

Wendarta, M. Givano, “Pengaruh Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta”, Skripsi, Program Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2023.

#### **5. Internet**

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, “JSS : Jogja Smart Service”, <https://jss.jogjakota.go.id/> diakses 8 Februari 2024

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, Jogja Smart Service (JSS), <https://penerimaantamu.jogjakota.go.id/inovasi/main/detail/20#:~:text=Prinsip%20dari%20aplikasi%20Jogja%20Smart,pengguna%2>

Untuk mendapatkan layanan digitalnya diakses 8  
Februari 2024

Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pelayanan”,  
<https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses 7 Februari 2024

Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Publik”, <https://kbbi.web.id/publik>  
diakses 7 Februari 2024

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi,  
“UPIK Dongkrak Partisipasi Masyarakat di Kota Yogyakarta”,  
[https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/upik-dongkrak-  
partisipasi-masyarakat-di-kota-yogyakarta](https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/upik-dongkrak-partisipasi-masyarakat-di-kota-yogyakarta) diakses 13 Februari  
2024

Ombudsman RI, “Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi  
dalam Pelayanan Publik”,  
[https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-  
transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik) diakses 7  
Januari 2025.

Pemerintah Kota Yogyakarta, “Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan”,  
<http://upik.jogjakota.go.id/index.php/home> diakses 13 Februari  
2024

*World Bank Group*, “E-Government”  
[https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-  
government](https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government) diakses 5 Februari 2024