

## Daftar Pustaka

- Anselm, Stratuss, dan Juliet Corbin, 2003, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budiardjo, Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Creswell, W. Jhon, 2010, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Gramsci, Antonio, 1970, *Selection From the Prison Notebooks*, London, Lawrence and Wishart
- Indrajit, Richardus. Eko, 2006, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*, Andi Publisher, Yogyakarta.
- Istianto, Bambang, 2011, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Lewin, Kurt, 1951, *Field Theory in Social Science; Selected Theoretical Papers*, D. Cartwright (ed.), New York: Harper and Row.
- Maulida, Rima. S.F, 2019, *Media Sosial Pemerintah Kabupaten Sleman: Upaya Mewujudkan Pemerintah Terbuka*, Skripsi Karya, Universitas Gadjah Mada.
- Prianto, Agus, 2006, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, In-Trans, Malang.
- Purbokusumo, Yuyun, M. Baiquni, Arief Akhyat, dan Idham Ibtu, 2006, *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integrated Civil Service Reform)*, Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Pemerintah Provinsi D.I.Yogyakarta, Yogyakarta.
- Putra, Fisabil. M, 2017, *Marching Band Sebagai Instrumen Pencipta Hegemoni*, Skripsi, Universitas Gadjah Mada.
- Sukarna, 1981, *Ideologi: Suatu Studi Ilmu Politik*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Syukri, Agus. Fanar, 2009, *Standar Pelayanan Publik Pemda Berdasarkan ISO 9001/IWA-4*, Indonesia Quality Research Agency (IQRA), Banten.
- Terry, George R, 2013, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Yogyakarta.
- Widiyahseno, Bambang, 2015, *Inovasi Bupati Di Ruang Demokrasi: Meningkatkan Tuntutan Publik, Mendorong Kreasi Birokrasi*, Disertasi, Universitas Gadjah Mada.

### **Internet.**

<http://lib.geo.ugm.ac.id/ojs/index.php/jbi/article/view/949> Jurnal Bumi Indonesia, Volume 7, Nomer 1, Tahun 2018 Hapsari “Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman”

<http://fisipol.ugm.ac.id/demokrasi-indonesia-pentingnya-kontrol-publik-bukan-hanya-elektoralisme-semata/> diakses pada tanggal 27 Februari 2019

<http://jogja.tribunnews.com/2017/04/04/pemkab-sleman-luncurkan-aplikasi-lapor-sleman-sebagai-wadah-aspirasi-masyarakat> diakses pada tanggal 12 April 2018

<http://jogja.tribunnews.com/2016/08/23/jaring-aspirasi-warga-lewat-aplikasi-lapor-sleman> diakses pada tanggal 12 April 2018

Dash.slemankab.go.id

Slemankab.go.id

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

### **Wawancara:**

Wawancara dengan Helmi selaku birokrat Diskominfo, 15 Oktober 2018

Wawancara Agus selaku coordinator pemeliharaan jalan Dinas PKPU, 17 Oktober 2018

Wawancara dengan Parman selaku kasie pemeliharaan jalan Dinas PKPU, 22 Oktober 2018

Wawancara dengan Uji Bawono selaku admin Lapor Sleman Dinas PKPU, 22 Oktober 2018

Wawancara dengan Budi Raharjo selaku admin Lapor Sleman Satpol PP, 26 Oktober 2018

Wawancara dengan IntriYanti selaku Kepala Diskominfo periode pertama, 14 Desember 2018

Wawancara dengan Eka Suryo Prihantoro selaku Kepala Diskominfo periode kedua, 15 Maret 2019

Wawancara dengan Sri Purnomo selaku Bupati Kabupaten Sleman, 23 Agustus 2019

Wawancara dengan F A selaku pengguna aplikasi Lapor Sleman, 14 Agustus 2019