

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin Dinas Komunikasi dan Informatika. (2017, Maret 2). *Wujudkan Sleman Smart Regency Dengan Lapor Sleman*. Diakses dari [kominfo.slemankab.go.id: https://kominfo.slemankab.go.id/wujudkan-sleman-smart-regency-dengan-lapor-sleman/](https://kominfo.slemankab.go.id/wujudkan-sleman-smart-regency-dengan-lapor-sleman/)
- Admin Dinas Komunikasi dan Informatika. (2019, Oktober 16). *Admin Wajib Jaga Data Diri Pelapor*. Diakses dari [kominfo.slemankab.go.id: https://kominfo.slemankab.go.id/admin-wajib-jaga-data-diri-pelapor/](https://kominfo.slemankab.go.id/admin-wajib-jaga-data-diri-pelapor/)
- Admin Dinas Komunikasi dan Informatika. (2019, Agustus 23). *Kominfo Sasar Admin Tingkatkan Wawasan Kelola Medsos*. Diakses dari [kominfo.slemankab.go.id: https://kominfo.slemankab.go.id/kominfo-sasar-admin-tingkatkan-wawasan-kelola-medsos/](https://kominfo.slemankab.go.id/kominfo-sasar-admin-tingkatkan-wawasan-kelola-medsos/)
- Apriyanto, A. S. (2020, Maret 2). *Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan*. Diakses dari [ombudsman.go.id: https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan)
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. (t.thn.). *Visi, Misi dan Nilai - Nilai Organisasi*. Diakses dari Bappeda Sleman : <https://bappeda.slemankab.go.id/profile/visi-misi>.
- Effendi, T. (2013). *Reformasi Birokrasi dan Iklim Investasi*. Jakarta: Konstitusi Press.
- Fatoni, M. (2017, April 4). *jogja.tribunnews.com*. Diakses dari Pemkab Sleman Luncurkan Aplikasi 'Lapor Sleman' Sebagai Wadah Aspirasi Masyarakat: <https://jogja.tribunnews.com/2017/04/04/pemkab-sleman-luncurkan-aplikasi-lapor-sleman-sebagai-wadah-aspirasi-masyarakat>
- Hapsari, A. N. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Bumi Indonesia*.
- Hasanudin, U. (2017, November 7). *Kasus Bocornya Identitas Pelapor "Lapor Sleman" Akibat Maladministrasi?* Diakses dari [Solopos.com](http://Solopos.com):

<https://www.solopos.com/kasus-bocornya-identitas-pelapor-lapor-sleman-akibat-maladministrasi-866586>

Iriawan, H., & Rijal. (2009). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor). *Jurnal Administrasi Publik Volume 5 Nomor 2 Universitas Muhammadiyah Makassar*, 131.

K, M., LA , W., R, L., Sartika , D., & Hidayah , K. (2014). Model Reformasi Birokrasi di Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Borneo Administrator*, 357.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2015, Juni 2). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 - 2019*. Diakses dari JDIIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/143702/permen-pan-rb-no-11-tahun-2015>

Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta : Genesindo.

Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 23.

Lembaga Administrasi Negara . (2013). *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan* . Jakarta : Lembaga Administrasi Negara .

Lembaga Administrasi Negara. (2017, Februari 28). *Birokrasi Profesional Tumpuan Keberhasilan Pemerintah*. Diakses dari [lan.go.id](http://lan.go.id): <https://lan.go.id/id/2016-01-05-13-26-55/berita/birokrasi-profesional-tumpuan-keberhasilan-pemerintah>

Machmud, F. b. (2014, Mei 1). *MENakar Keberhasilan dan Kegagalan Reformasi Birokrasi* . Diakses dari [kompasiana.com](http://kompasiana.com): <https://www.kompasiana.com/babaenzo/54f76a10a3331177358b47f4/menakar-keberhasilan-dan-kegagalan-reformasi-birokrasi>

Media Center Sleman . (2017, April 3). *mediacenter.slemankab.go.id*. Diakses dari [Lapor Sleman Wujudkan Smart Regency](http://Lapor Sleman Wujudkan Smart Regency) :

<https://mediacenter.slemankab.go.id/lapor-sleman-wujudkan-sleman-smart-regency/>

Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Bos .

Pangesti, T. K. (2018, Desember 3). *Strategi Pemerintah Kabupaten Sleman dalam Mengkomunikasikan Aplikasi Laporan Sleman Sebagai Upaya Mewujudkan Smart City Tahun 2017*. Diakses dari [repository.umy.ac.id](http://repository.umy.ac.id/):  
<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/23432>

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (2013, Juli 3). *Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman*. Diakses dari JDIH BPK RI:  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38798>

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (2013, Juli 1). *Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kabupaten Sleman*. Diakses dari JDIH BPK RI:  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38802/perbup-kab-sleman-no-23-tahun-2013>

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (2016, September 13). *Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman*. Diakses dari JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/12441>

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. (t.thn.). *SK Nomor 5.20/Kep.KDH/A/2018 Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Pengaduan Laporan Sleman dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Sleman*. Diakses dari Dinkopukm Sleman:  
<https://dinkopukm.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2018/09/SK-Bupati.pdf>

- Pemerintah Pusat. (2003, Juni 9). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Diakses dari JDIH Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia: [https://jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003](https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/326/t/instruksi+presiden+nomor+3+tahun+2003+tanggal+9+juni+2003)
- Pemerintah Pusat. (2008, April 30). *Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Diakses dari JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>
- Pemerintah Pusat. (2010, Desember 21). *Pemerintah Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025*. Diakses dari JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/41084/perpres-no-81-tahun-2010>
- Pemerintah Pusat. (2014, Oktober 2). *Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah*. Diakses dari JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>
- Pemerintah Pusat. (2016, Juni 19). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah*. Diakses dari JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5739/pp-no-18-tahun-2016>
- Pemerintah Pusat. (2018, Oktober 5). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Diakses dari JDIH BPK RI: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Pranyoto, V. S. (2019, Februari 26). *Layanan Online Laporan Sleman Banyak Dikeluhkan Masyarakat*. Diakses dari antaranews.com: <https://www.antaranews.com/berita/802676/layanan-online-lapor-sleman-masih-banyak-dikeluhkan-masyarakat>
- Prasojo, E. (2009). *Reformasi Kedua : Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

- Purnomo, O. H. (2015, Juni). *Upaya Reformasi Birokrasi Badan Pertanahan Nasional (Studi Kasus Implementasi One Day Service di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul)*.
- Radar Jogja. (2019, Februari 25). *Aplikasi Laporan Sleman Dikeluhkan* . Diakses dari [Radarjogja.jawapos.com](http://Radarjogja.jawapos.com):  
<https://radarjogja.jawapos.com/2019/02/25/aplikasi-lapor-sleman-dikeluhkan/>
- Rozy, F., & Zoeltom, A. (2007, JUNI). *Ada TI, Ada Reformasi Birokrasi*. Diakses dari <http://www.kumoro.staff.ugm.ac.id/>:  
<http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2007/06/ti-dan-reformasi-birokrasi.pdf>
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: PT. Refika Editama.
- Subroto. (2009). *Dari Mana Reformasi Birokrasi Pemda Dimulai: (Kasus Kabupaten Boyolali)*. Dalam Buku *Governance Reform di Indonesia "Mencari Arah Kelembagaan Politik yang Demokratis dan Birokrasi yang Profesional*. Yogyakarta: Gaya Media dan MAP UGM.
- Sutiana, I. (2018, April 26). *Pengembangan E-Government Terintegrasi Menuju Sleman Smart Regency*. Diakses dari [repository.umy.ac.id](http://repository.umy.ac.id):  
<http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/19143>
- Thoha, M. (2009). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi* . Jakarta : Kencana.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)* , 105.
- Yusriadi. (2018, Desember). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik* , 181. Diakses dari [ojs.uma.ac.id](http://ojs.uma.ac.id).