

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, P. E. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika Bandung.
- Andrianto, N. (2007). *Good e-Government : Transparansi dan Akuntabilitas publik melalui E-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Andriyanto, D., & dkk. (2021). nalisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean. *Paradigma*, 42-43.
- Anthopoulos, L., & Reddick, C. (2016). *Smart City and Smart Government*. In Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web.
- CNN Indonesia. (2019, June 22). *Jakarta Smart City, Mimpi Era Ahok Atasi Masalah Ibu Kota*. Retrieved from [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190621194342-185-405423/jakarta-smart-city-mimpi-era-ahok-atasi-masalah-ibu-Kota#:~:text=Jakarta%2C%20CNN%20Indonesia%20%2D%2D%20Kons ep,informasi%20dan%20komunikasi%20\(TIK\)](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190621194342-185-405423/jakarta-smart-city-mimpi-era-ahok-atasi-masalah-ibu-Kota#:~:text=Jakarta%2C%20CNN%20Indonesia%20%2D%2D%20Kons ep,informasi%20dan%20komunikasi%20(TIK).).
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*. Bogor: Guepedia.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service Expanded Edition*. New York: M.E. Sharpe.
- Dewi, M. U. (2022, July 12). *Dampak Smart City*. Retrieved from Universitas STEKOM: <http://sistem-informasi-s1.stekom.ac.id/informasi/baca/DAMPAK-SMART-CITY/ffddf501d4fbb3e3bb1572924fa5e0285b0b367d>
- Dinas Komunikasi, D., Informatika, & Statistik, d. (2019). *Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. DKI Jakarta: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik.
- Dinas Komunikasi, Infromatika, & Statistik. (2019). *Survei Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat 2019*. Jakarta: Pusat Pelayanan Statistik.
- Dzinnun, Y., & et al. (2020). Citizens Relationship Management (CRM) in Jakarta: Does its Work or Not? *Internasional Journal of Demos*.

- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2021). Evaluasi Kebijakan Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) Dalam Menyuksesan Jakarta Smart City. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8-16.
- Handayani, R. (2021). Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) dalam Menyuksesan Jakarta Smart City. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan 4*.
- Harsoyo, & Suparno. (2020). Public Satisfaction With Public Service (Study at The Departement of Population and Civil Registration, Semarang City). *Jurnal Sosial Humaniora*, 127-137.
- Herman. (2019). Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Desa Ulidang kecamatan Tammerodo Kabupaten Majene. *GROWTH Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan Vol 1*, 75-98.
- Heryana, T., & Dewi, S. K. (2013). PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP PELAKSANAAN TATA KELOLA PEMERINTAH DI PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 1 (1), , 38-49.
- Holle, E. S. (2011). PELAYANAN PUBLIK MELALUI ELECTRONIC GOVERNMENT: UPAYA MEMINIMALISIR PRAKTEK MALADMINISTRASI DALAM MENINGKATAN PUBLIC SERVICE. *Jurnal Sasi Vol 17*, 21-30.
- Jakarta.go.id. (2021, Januari 13). *Jakarta Smart City*. Retrieved from Jakarta.go.id: <https://jakarta.go.id/jakarta-smart-city>
- Labolo, M., & Indrayani, E. (2017). Bureaucratic reform and the challenge of good governance implementation in Indonesia. *Journal of Asian Review Of Public Affair And Policy*, 25-47.
- Larasati, E. (2005). AKUNTABILITAS DALAM NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM DI INDONESIA. *undip.ac.id*, 1-12.
- Marini, T. (2019, October). *Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan dan Birokrasi di Indonesia*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/336700455_Kajian_Hambatan_J

alur_Regulasi_Perizinan_Dan_Birokrasi_Di_Indonesia_-
_Marini_Tri_Handayani_02011181722090

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 2.
- Melliniya, I. (2022). Pengaruh Strategi Aplikasi Laksa Terhadap Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat di Kota Tangerang. *Universitas Nasional*.
- Mellouli, S., Luna Reyes, L., & Zhang, J. (2014). Smartgovernment, citizen participation and Open data, Information Polity. *IOS Press*, 1-4.
- Mellyanika, D. (2020, Februari 29). *Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Negara, E. S. (2021). *Smart Government*. Palembang: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina Darma Press.
- Nisa, R. K. (2018, November 8). *Sistem Cepat Respon Masyarakat, Solusi Selesaikan Masalah Jakarta*. Retrieved from merdeka.com: <https://www.merdeka.com/peristiwa/sistem-cepat-respon-masyarakat-solusi-cepat-selesaikan-masalah-jakarta.html>
- Novitasari. (2021). Implementasi Konsep Smart Government dalam Pelayanan Media Center di Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik Vol.1* .
- Nuraini, A. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LEOK 1 KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2568.
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik di Desa Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol 8(1)*.
- Ombudsman. (2021, Juli 8). *Ombudsman RI: Smart City dan Smart Governance Harus Berjalan Bersamaan*. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-ri-smart-city-dan-smart-governance-harus-berjalan-bersamaan>

- Paramita, R., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2001). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi dan Manajemen*. Lumajang: Widyagama press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201-230.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Indah, M. L. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1151-1158.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Banjarmasin: International Symposium of Journal Antropology Indonesia.
- Purwanto, A. (2005). *Purwanto, Agus Pelayanan Publik Partisipatif “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Putra, T. M. (2019, Maret 10). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. Retrieved from nasional.kompas.com: <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/03000071/4-pilar-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- Rahmaniar, T. (2022). Implementasi Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Rohayatin, T., & dkk. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Cakra Prabu*, 22-36.
- Rosyada, D. (2000). *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Ruswan, H. (2020, Maret 6). *Pelayanan pengaduan Publik Wujud Partisipasi masyarakat*. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>

- Sandra. (2020). IMPLEMENTASI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pemprov DKI Jakarta Periode 2018-2019). *Universita Bakrie*.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah usulan model pengembangan berbasis perilaku. *Jurnal MSDA*, 12-26.
- Sari, M. (2020). E-Government Dalam Smart City Menuju Effective Accountability dan Well Being. *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR*.
- Sianipar, J. (1999). *Perencanaan Peningkatan Kerja*. I.AN RI.
- Singarimbun, M., & Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- smartcity.jakarta.go.id. (2022, Januari 17). *Kaleidoskop Cepat Respon Masyarakat Sepanjang 2021*. Retrieved from smartcity.jakarta.go.id: <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/kaleidoskop-cepat-respon-masyarakat-sepanjang-2021/>
- Sofa, A. (2023, Januari 24). *Mengintip Platform Cepat Respon Masyarakat (CRM)*. Retrieved from smartcity.jakarta.go.id: <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/mengintip-versi-terbaru-platform-cepat-respon-masyarakat-crm/>
- Sofyaningrat, S. S. (2022, Januari 17). *Kaleidoskop Cepat Respon Masyarakat Sepanjang 2021*. Retrieved from smartcity.jakarta.go.id: <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/kaleidoskop-cepat-respon-masyarakat-sepanjang-2021/>
- Steer, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi, Cetakan II*. Jakarta: Erlangga.
- Suedi, F., & dkk. (2010). *Revitalisasi administrasi negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sukma, F. L. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN FITUR JAKLAPOR APLIKASI JAKI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEMPROV DKI JAKARTA. *UPN*

- Veteran Jakarta. Retrieved from <http://repository.upnvj.ac.id/id/eprint/12812>
- Sumarto, H. S. (2003). *Inovasi dan Partisipasi Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor.
- Sunmarto. (2003). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: RT Rineka Cipta.
- Syafrudin, A. (2002). Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Yang baik. (S. P. Depdagri, Interviewer)
- Tanjung, E. (2020, Oktober 7). *KPK Minta Samsat di Jakarta Utara dan Jakarta Pusat Perbaiki Pelayanan Publik*. Retrieved from Suara.com: <https://www.suara.com/news/2020/10/07/175554/kpk-minta-samsat-di-jakarta-utara-dan-jakarta-pusat-perbaiki-layanan-publik>
- Wahyuni, S., Alwi, & Indar, N. I. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Wahyuni, S., Alwi, & Indar, N. I. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Jurnal Adminisitrasi Publik*, 376-397.
- Wahyuni, S., Alwi, & Indar, N. I. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Wahyuni, W. (2022, Juni 23). *Mengenal CRM Sebagai Kanal Aduan Masyarakat Jakarta*. Retrieved from hukumonline.com: <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengenal-crm-sebagai-kanal-aduan-masyarakat-jakarta-lt62b439a21df65/?page=1>
- Wahyuni, W. (2022, June 23). *Mengenal CRM Sebagai Kanal Aduan Masyarakat Jakarta*. Retrieved from hukumonline.com: <https://www.hukumonline.com/berita/a/mengenal-crm-sebagai-kanal-aduan-masyarakat-jakarta-lt62b439a21df65/>

- Wasito, H. (2005). *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: APTIK dan Gramedia Pustaka.
- Widayarta, A. (2012). *Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya*. Malang: Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintahan Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Winarno, S. (1985). *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode, dan teknik*. Bandung: Tarsito.
- Worldbank. (1992). *Governance and Development*. Washington DC: World Bank.
- Zahra, W. U. (2020, Juni 24). *Kelebihan Populasi, Masalah Jakarta Selalu Gagal Diatasi*. Retrieved from Tirto.id: <https://tirto.id/kelebihan-populasi-masalah-jakarta-yang-selalu-gagal-diatasi-fK2l>
- Zuhro, R. S. (2016). Good Governance dan reformasi birokrasi di Indonesia. *Jurnal Penelitian politik*, 21.