

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K., & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan *Publik Management of Public Complaints in Public Service*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18, 25–31. [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrKCdW\\_2wJmqMcOT3vLQwx.;\\_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1711492159/R0=10/RU=https%3a%2f%2fojs.unsimar.ac.id%2findex.php%2fadministratie%2farticle%2fview%2f447%2f413/RK=2/RS=YW94FzmHfyf.zqLFYGYFc3k0lxk-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKCdW_2wJmqMcOT3vLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1711492159/R0=10/RU=https%3a%2f%2fojs.unsimar.ac.id%2findex.php%2fadministratie%2farticle%2fview%2f447%2f413/RK=2/RS=YW94FzmHfyf.zqLFYGYFc3k0lxk-)
- Aurelia Bilqis, A., Aliputri, N., Aisyah Andini, R., Andini Dwi Lestari, S., Soemardjan, S., Cina, P., & Beji, K. (2023). Analisis Platform SP4N LAPOR! Dalam Perannya Mendorong Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 1, 101–110. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>
- Ayu Hidayati. (n.d.). Pemanfaatan layanan SP4N-LAPOR sebagai media pengaduan online masyarakat di kabupaten banjar provinsi kalimantan selatan. Retrieved June 30, 2024, from [http://eprints.ipdn.ac.id/15129/1/Ayu%20Hidayati\\_30.0999\\_Pemanfaatan%20layanannya%20SP4N-LAPOR%20sebagai%20media%20pengaduan%20online%20masyarakat%20di%20kabupaten%20banjar%20provinsi%20kalimantan%20selatan.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/15129/1/Ayu%20Hidayati_30.0999_Pemanfaatan%20layanannya%20SP4N-LAPOR%20sebagai%20media%20pengaduan%20online%20masyarakat%20di%20kabupaten%20banjar%20provinsi%20kalimantan%20selatan.pdf)
- Cipto Nugroho, P., & Rajab, R. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara (Vol. 9, Issue 1). [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
- Desca Lidya Natalia. (2021, December 15). Presiden Jokowi sampaikan dua prinsip “good governance” di forum OGP. <https://www.antaranews.com/berita/2587605/presiden-jokowi-sampaikan-dua-prinsip-good-governance-di-forum-ogp>
- Dita Mellyanika. (2020, February 29). Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Gumilar, G. G., Delistiana, D. D., & Purnamasari, H. (2022). *The Elements of e-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the “SP4N LAPOR.” TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 94–104. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i2.1503>

- Hardian Ruswan. (2020, March 6). Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- Hasnaa, A. H. N. A., & Barnad. (2022). SP4N-LAPOR As An Online Information And Communication Service For The People Of Ponorogo Regency. *Jurnal Bisnis Terapan*, 6(1), 63–74. <https://doi.org/10.24123/jbt.v6i1.4871>
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden, & Ombudsman Republik Indonesia. (2018). Buku Panduan untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota:Adopsi Dan Integrasi LAPOR! - SP4N untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik (1st ed.). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrX.PbBiINmlc0YyxTLQwx.;\\_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1719925058/RO=10/RU=https%3a%2f%2fkonfirmasi.menpan.go.id%2fdokumen%2fFINAL-Manual%2520Buku%2520Panduan%2520LAPOR%21-SP4N-Hires%2520%284%29.pdf/RK=2/RS=BwTJtmHzlQ5qhMDLc9ISID\\_phD0-](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrX.PbBiINmlc0YyxTLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1719925058/RO=10/RU=https%3a%2f%2fkonfirmasi.menpan.go.id%2fdokumen%2fFINAL-Manual%2520Buku%2520Panduan%2520LAPOR%21-SP4N-Hires%2520%284%29.pdf/RK=2/RS=BwTJtmHzlQ5qhMDLc9ISID_phD0-)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Sumber Laporan SP4N Lapor Kemenkes Tahun 2023. [lapor.go.id](http://lapor.go.id)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023a). Data Evaluasi Penanganan SP4N Lapor Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023b). Klasifikasi Laporan SP4N Lapor Kemenkes Tahun 2023. [lapor.go.id](http://lapor.go.id)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Data Terkini Evaluasi Penanganan SP4N Lapor Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2024.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden, & Ombudsman Republik Indonesia. (2016). Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota.
- Keputusan Menteri PAN NO 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik (2019). <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>

- M Faqih. (2024, March 19). Analisis Good Governance pada Aplikasi SP4N Laporan! Dengan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. Konten ini telah tayang di Kompasiana.com dengan judul “Analisis Good Governance pada Aplikasi SP4N Laporan! Dengan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.”
- Modul Pelatihan LAPOR! Ver. 3.0 - Admin Koordinator. (n.d.).
- MSi, H., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Muhammad Iqbal. (2017). Pengaruh Preventive Maintenance (Pemeliharaan Pencegahan ) dan Breakdown Maintenance (Penggantian Komponen Mesin) Terhadap Kelancaran Proses Produksi di PT.Quarryndo Bukit Barokah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (ALMANA)*, 1, 33–46. <https://media.neliti.com/media/publications/284305-pengaruh-preventive-maintenance-pemeliha-59ade3c4.pdf>
- Muhammad Rhida Rachmatullah. (2019, February 27). Pentingnya Standar Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Muslimin B. Putra. (2022, August 16). Proses Administrasi Pengaduan Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--proses-administrasi-pengaduan-masyarakat>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Birokrasi Republik Indonesia 14 Tahun 2017 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik (2017).
- Priyambodo, V. K., Rizki, N., & Sukma, P. (n.d.). Transparansi Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Melalui Situs WEB. Retrieved June 30, 2024, from <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jumia/article/download/1497/1262>
- Rachmawati, R., Anjani, D. F., Rohmah, A. A., Nurwidiani, T., & Almasari, H. (2022). Electronically-based governance system for public services: implementation in the Special Region of Yogyakarta, Indonesia. *Human Geographies*, 16(1), 71–86. <https://doi.org/10.5719/hgeo.2022.161.5>
- Rindani, F., & Puspitodjati, S. (2020). *Integration of Webqual Method to Importance Performance Analysis and Kano Model to Analyze System Quality of E-Government: Case Study LAPOR!* *Journal of Information System*), 16(2). [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id),
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2). [https://www.researchgate.net/publication/357773855\\_Implementasi\\_Sistem\\_](https://www.researchgate.net/publication/357773855_Implementasi_Sistem_)

Layanan\_Pengaduan\_Masyarakat\_Kecamatan\_Medan\_Amplas\_Berbasis\_Website

- Sarif, H., Bustami, E., Khairi, A., Nusantara, S., & Penuh, S. S. (2023). Analisis Penerapan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik (DISKOMINFO) Di Kota Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 5, 765–779. [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id).
- Sinta Yulia, Agus Rusmana, & Encang Saefudin. (2022a). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1, 674–683.
- Sinta Yulia, Agus Rusmana, & Encang Saefudin. (2022b). Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1, 674–683.
- Thalha Alhami, & Budur Anufia. (2019). Resume: Instrumen Pengumpulan Data. <https://doi.org/10.31227/osf.io/s3kr6>
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022a). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022b). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Zayanti Mandasari. (2021, February 3). Prospek SP4N-LAPOR! dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--prospek-sp4n-lapor-dalam-mewujudkan-pelayanan-publik-berkualitas>
- Zulaikah, S. R. , A. E. , & O. (2022). Analisis Sp4N Lapor di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun Analysis of Sp4N Lapor in the Office of the Organizational Secretariat of the Regional Secretariat of Karimun Regency. *JIANA ( Jurnal Ilmu Administrasi Negara )*, 20(2), 105–115.