

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aminah, S., & Roikan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Prenadamedia Group.
- Basrowi. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Manual Therapy* (London). SAGE Publications, Inc. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Fatkhuri. (2025). *MEMAHAMI KEBIJAKAN PUBLIK Suatu Pengantar*. Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia.
- Fitsilis, P., & Kokkinaki, A. (2021). Smart Cities Body of Knowledge. In *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3503823.3503853>
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Kalasek, R. (2007). *Smart cities - Ranking of European medium-sized cities*. October. https://www.researchgate.net/publication/261367640_Smart_cities_-_Ranking_of_European_medium-sized_cities
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. <https://www.scribd.com/document/339982058/E-Government-pdf?v=0.186>
- Payne, A., & Frow, P. (2005). *A Strategic Framework for Customer Relationship Management*. 2429, 167–176.
- Raco, J. R. (2010). *METODE PENELITIAN KUALITATIF: JENIS, KARAKTERISTIK, DAN KEUNGGULANNYA*. PT Grasindo. [http://repo.darmajaya.ac.id/4167/1/Metode Penelitian Kualitatif-Conny R %28 PDFDrive %29.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/4167/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif-Conny%20R.pdf)
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALFABETA, CV. <https://online.anyflip.com/xobw/rfpq/mobile/index.html>

Jurnal

- Aditya, T., Hirawan, H. B., & Kosasih, A. (2024). Memperkuat Good Governance melalui Implementasi SP4N-LAPOR! di Kota Tangerang. *Jurnal Pembangunan Kota Tangerang*, 2(1), 14–26. <https://jurnal.tangerangkota.go.id/JPKT/article/view/97/49>
- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). *EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT DI DKI JAKARTA*. 21(1), 83–89. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/15617>
- Amri, S. (2022). *EFEKTIVITAS APLIKASI JAKI SEBAGAI MEDIA INFORMASI COVID-19 DI JAKARTA PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA*. 1–13. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/9981>
- Anjasmoro, R. P. (2024). *ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN JAKARTA SMART CITY DA-LAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK RESPONSIF*

- MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT TAHUN 2023.
<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/23403/>
- Aprianti, J., Purnamasari, P. V. I., Suryani, D., Aritonang, T. V. P., Imania, K., Suryani, R. A., & Azzahri, R. (2025). *PERBANDINGAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PROVINSI KEBIJAKAN DAN TANTANGAN*. 9(11), 128–136. <https://sejurnal.com/pub/index.php/jimt/article/view/1366>
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). *ANALISIS EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG*. 10(November), 828–847. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/4093/2911>
- Attawana, A. R. (2022). *EFEKTIVITAS LAYANAN JAKARTA LAPOR (JAKLAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA*. 1–14. <http://eprints.ipdn.ac.id/10091/>
- C, S. B. G., Gurung, S. K., Rana, S. B. J., & Dhugana, B. R. (2024). e-Governance , citizen satisfaction and net benefits: the moderating effect of digital divide. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2402512>
- Erten, E. Ü. (2024). *Complaint Management through the E-State Portal: Is Digitalization Actually Beneficial? †*. 101(1). <https://www.mdpi.com/2504-3900/101/1/1>
- Fahrezi, F., & Rotzami. (2025). *ELEMEN KESUKSESAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI TANGERANG GEMILANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN*. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 1–12. <http://eprints.ipdn.ac.id/21888/>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). *EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor ! Di Provinsi Sumatera Selatan) adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Program Prioritas Nasional dan Ombudsman sebagai Sistem Pengelolaan*. 7(3), 48–54. <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/2318>
- Hamdani, R. (2016). *PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survei pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung)*. In *Repository.Unpas.Ac.Id*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/view/3191>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). *Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota*. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Hidayat, I., & Soetarto, H. (2022). *SMART CITY: KONSEP KOTA CERDAS ERA KONTEMORER (STUDI KEBIJAKAN SMART CITY DI KABUAPTEN SUMENEP)*. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 17(1), 88–104. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/FISIP/article/view/2069>
- Intanisa, T. P. A. (2021). *Aktivitas Social Media Specialist Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang*. <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/17491/>
- Ismowati, M., Mediana, A., Abdullah, H. A., & Mulyati, Y. (2021). *Ilomata*

- International Journal of Social Science (IJSS)*. 2(3), 171–180.
<https://www.ilomata.org/index.php/ijss/article/view/288>
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta ABSTRAK Perkembangan teknologi mencakup seluruh aspek tidak terkecuali pemerintahan . Kemampuan teknologi membangun sebuah inovasi. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 1–19.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/39886>
- Khan, M. A. S., Shawon, M. T. H., & Rabbani, A. (2025). *Citizens ' feedback on health service and the responses of health authorities of Bangladesh : An analysis of the Grievance Redress System*. 1–12.
<https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000967>
- Muchtar, M. A. (2026). PERAN E-PARKING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN RETRIBUSI PARKIR DAN MENDORONG TERWUJUDNYA GOOD GOVERNANCE DITINJAU DARI PERSPEKTIF ISLAM (Studi Kota Surabaya). <https://etheses.iainkediri.ac.id/20820/>
- Munawar, M. A. Al, Hanggara, B. T., & Suprpto. (2020). *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Subdomain EDM04 dan APO07*. 4(7), 2217–2225.
<https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7584>
- Nur Fitrianto, A. (2025). *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Absensi Non-ASN (SIMONA) Berbasis Mobile pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang*. 30–35.
<https://kc.umn.ac.id/id/eprint/38998>
- Nurchahyo, F. (2025). IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE TANGERANG GEMILANG APPLICATION IN TANGERANG REGENCY. *The Fifth International Conference on Innovation Social Sciences Education and Engineering*, 5, 1–10.
<https://conference.loupiasconference.org/index.php/ICoISSEE-5/article/view/766>
- Ointu, R. S., & Manar, D. G. (2025). PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI BEBUNGE DI KABUPATEN BEKASI (Tinjauan dari Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi dalam Konsep Good Governance). *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), 1–17.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/50161>
- Puteri, S. F. (2025). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM KEBIJAKAN SMART CITY PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BEKASI (STUDI KASUS APLIKASI BEBUNGE, MPP BEKASI, DAN WEBSITE SITEPAK). In *Skripsi thesis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.
<https://repository.upnvj.ac.id/39717/>
- Raji, K. O. (2022). *The logic of comparison*.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4259332>
- Ramadhania, A., Muradi, & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Rasyida, M. 'Ainur, & Rizal, M. F. (2025). *Optimalisasi Klasifikasi Disposisi Pengaduan Masyarakat melalui Kanal LAPOR Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Integrasi Ekstensi Chrome*. 2(3), 4115–4121. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/540>
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). *Analisis Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar*. 4(1), 49–61.
- Sari, W. P. B. M. (2022). *PELAKSANAAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT STARBUCKS MATRAMAN, DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI INSTAGRAM*. <https://repository.unas.ac.id/id/eprint/5842/>
- Sebö, M., & Bel, G. (2024). E-Government and provision of public services: Economic, social, and political determinants of citizen complaints. *International Public Management Journal*, 27(4), 1–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10967494.2023.2273343>
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang*. 53–61. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Syahputra, U., Effendi, S., Dani, M. J., Pransisca, Y., & Fahmi, A. (2025). *Penerapan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Utama*. 4(1), 1–6. <https://ojs.stihpada.ac.id/index.php/consensus/index>
- Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. (2022). STRATEGI IMPLEMENTASI SMART CITY KOTA BANDUNG. *Jurnal Good Governance*, 18(1), 87–98. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/460>
- Yaniar, S. A., & Fatkhuri. (2023). Low Citizen E-Participation Within the Bekasi Nyambung Bae Complaint Service in Bekasi Regency. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(2), 355–366. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/ja.v10i2>

Website

- Bantennow. (2023). *Kolaborasi Diskominfo dengan BSSN, Verifikasi Indeks Keamanan Informasi dan ISO 27001*. <https://www.bantennow.com/kolaborasi-diskominfo-dengan-bssn-verifikasi-indeks-keamanan-informasi-dan-iso-27001/>
- BPS-Statistics, I. (2023). *Lapor SPAN*. <https://bogorkab.bps.go.id/en/news/2023/01/16/35/lapor-span.html>
- Diskominfosantik, N. (2020). *Bupati Bekasi Luncurkan 5 Layanan Inovatif dari Diskominfosantik*. <https://www.bekasikab.go.id/bupati-bekasi-luncurkan-5-layanan-inovatif-dari-diskominfosantik>
- Diskominfosantik, N. (2021). *Diskominfosantik Kabupaten Bekasi Optimalkan Penyebaran Informasi di Masa Pandemi*. <https://www.bekasikab.go.id/diskominfosantik-kabupaten-bekasi-optimalkan-penyebaran-informasi-di-masa-pandemi>

- Diskominfoantik, N. (2024a). *Diskominfoantik Ajak Perangkat Daerah Optimalkan Aduan Masyarakat di SP4N LAPOR!* <https://www.bekasikab.go.id/diskominfoantik-ajak-perangkat-daerah-optimalkan-aduan-masyarakat-di-sp4n-lapor>
- Diskominfoantik, N. (2024b). *DISKOMINFOSANTIK KABUPATEN BEKASI DAMPINGI PERANGKAT DAERAH PERKUAT KEAMANAN INFORMASI LAYANAN DIGITAL.* <https://www.bekasikab.go.id/diskominfoantik-kabupaten-bekasi-dampingi-perangkat-daerah-perkuat-keamanan-informasi-layanan-digital>
- Diskominfoantik, N. (2025a). *Diskominfoantik Genjot Percepatan SPBE di Perangkat Daerah.* <https://www.bekasikab.go.id/diskominfoantik-genjot-percepatan-spbe-di-perangkat-daerah>
- Diskominfoantik, N. (2025b). *Diskominfoantik Perkuat Optimalisasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan AA.* <https://bekasikab.go.id/diskominfoantik-perkuat-optimalisasi-tindak-lanjut-pengaduan-masyarakat-melalui-lapor-aa>
- Diskominfoantik, N. (2025c). *Kabupaten Bekasi Siap Jadi Role Model Digital Jawa Barat.* <https://bekasikab.go.id/kabupaten-bekasi-siap-jadi-role-model-digital-jawa-barat>
- Diskominfoantik, N. (2025d). *Pj Sekda Ingatkan Perangkat Daerah Respon Cepat Selesaikan Pengaduan Masyarakat.* <https://www.bekasikab.go.id/pj-sekda-ingatkan-perangkat-daerah-respon-cepat-selesaikan-pengaduan-masyarakat>
- Diskominfoantik, N. (2025e). *Sempurnakan Layanan Terintegrasi, Bebunge akan Berganti Nama Jadi BekasiKab.* <https://www.bekasikab.go.id/sempernakan-layanan-terintegrasi-bebunge-akan-berganti-nama-jadi-bekasikab>
- Diskominfoantik, N. (2026a). *Kabupaten Bekasi Cetak Sejarah Baru, Indeks SPBE 2025 Tembus 4,48 Kategori Memuaskan.* <https://bekasikab.go.id/kabupaten-bekasi-cetak-sejarah-baru-indeks-spbe-2025-tembus-448-kategori-memuaskan>
- Diskominfoantik, N. (2026b). *Marak Pencurian Kabel PJU, Dishub Lakukan Perbaikan dan Patroli bersama Kepolisian.* <https://www.bekasikab.go.id/marak-pencurian-kabel-pju-dishub-lakukan-perbaikan-dan-patroli-bersama-kepolisian>
- Diskominfoantik, N. (2026c). *Pemantauan Pengembangan Sistem Digital Pada Bidang Pengelolaan Aplikasi Informatika.* <https://diskominfo.tangerangkab.go.id/detail-berita/pemantauan-pengembangan-sistem-digital-pada-bidang-pengelolaan-aplikasi-informatika/>
- JakRespons. (n.d.). <https://jaki.jakarta.go.id/id/help/jak-respons/>
- Kabupaten Tangerang, P. (2026). *Visi & Misi Kabupaten.* <https://ppid.tangerangkab.go.id/profil/visi-misi-kabupaten>
- Khatulistiwa, N. (2022). *Diskominfo: Aplikasi Tangerang Gemilang Mudahkan Pelayanan Publik di Kabupaten Tangerang.* <https://www.khatulistiwa.com/2022/06/diskominfo-aplikasi-tangerang-gemilang.html>
- LAPOR!, S. (2022). *Apa Itu LAPOR?* <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Ombudsman, R. (2021). *Ombudsman Banten: Penguatan SP4N-LAPOR Pemkab Tangerang.* <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-banten-penguatan-sp4n-lapor-pemkab-tangerang>

- PANRB, K. (2025). *Mendorong Penguatan Sistem Pengaduan Laporan Publik melalui LAPOR! bagi Kementerian dan Lembaga*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/mendorong-penguatan-sistem-pengaduan-laporan-publik-melalui-lapor-bagi-kementerian-dan-lembaga>
- Peraturan Bupati Bekasi Nomor 30 Tahun 2023 (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/297271/perbup-kab-bekasi-no-30-tahun-2023>
- Peraturan Bupati Kabupaten Bekasi No 2 Tahun 2023. (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/256563/perbup-kab-bekasi-no-2-tahun-2023>
- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018. (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- PPID.TangerangKab. (2022). *Rencana Kerja Perubahan T.A 2022*. 1–16.
- PPID.TANGERANGKAB. (2025). *keperintahan.pdf*. <https://ppid.tangerangkab.go.id/storage/files/1/GAMBAR DIP/keperintahan.pdf>
- Sofa, A. (2023). *Kenali Smart City, Definisi dan Pengertiannya*. Jakarta Smart City (JSC). <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/mengenal-konsep-pengertian-smart-city/>
- Tangerang, D. K. (2025). *Tingkatkan Respons Pengaduan, Pemkab Tangerang Gelar Evaluasi SP4N-LAPOR!* <https://tangerangkab.go.id/detail-berita/tingkatkan-respons-pengaduan-pemkab-tangerang-gelar-evaluasi-sp4n-lapor>
- Tangerangkab. (2023). *Ombudsman RI Pantau Optimalisasi SP4N-LAPOR! di Pemkab Tangerang*. <https://tangerangkab.go.id/detail-berita/ombudsman-ri-pantau-optimalisasi-sp4n-lapor-di-pemkab-tangerang>
- Tangerangkab. (2025). *LKIP KAB TANGERANG 2024*.
- Tangerangkab. (2026). *Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Diskominfo Kabupaten Tangerang Gelar Rakor SP4N-LAPOR*. <https://tangerangkab.go.id/detail-berita/tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik-diskominfo-kabupaten-tangerang-gelar-rakor-sp4n-lapor>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>