

Daftar Pustaka

Media dan Website :

- Admin. (2020, January 27). *Peranan Call Center dalam E-Government Untuk Pelayanan Publik*. Telexindo Bizmart. <https://telexindo.com/peranan-call-center-dalam-e-government-untuk-pelayanan-publik/>
- Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi. (2023). Rencana Strategis Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Tahun 2024-2026. <https://dbmsda.bekasikota.go.id/renstra>
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi. (2021). *Layanan pengaduan*. Diakses Mei 4, 2026, dari <https://diskominfo.bekasikota.go.id/profile/40/dokumen/layanan-pengaduan>
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi. (2022). Rencana strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi. https://sakip.bekasikota.go.id/2025/public/uploads/tujuan/1756107876_a22d350e1dc249c686d2.pdf
<https://prod.lapor.go.id/reports>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2025, November 6). Bisa Tanya Kebijakan PANRB: Sosialisasi Laporan Tahunan SP4N-LAPOR! di Kementerian/Lembaga. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=TGVbCU5Xv9Q>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *PPS UNM*. <https://www.pps.unm.ac.id/wp-content/uploads/2025/07/7.-Keputusan-Menteri-Pendayagunaan-Aparatur-Negara-No.-63-Tahun-2003-tentang-Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik.pdf>
- Opendata.bekasikota.go.id. (2023). Jumlah Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N – LAPOR Kota Bekasi. Diakses pada 11 September 2025, dari

<https://opendata.bekasikota.go.id/dataset/jurnal-penanganan-pengaduan-masyarakat-melalui-sp4n---lapor-kota-bekasi>

Pemerintah Kota Bekasi. (2026). Perkembangan Indeks SPBE Kota Bekasi
<https://www.bekasikota.go.id/spbe>

Pemerintah Kota Bekasi. (2023). PPID dan SP4N LAPOR Pemkot Bekasi Terima Kunjungan Diskominfo Provinsi Jabar. <https://bekasikota.go.id/detail/ppid-dan-sp4n-lapor-pemkot-bekasi-terima-kunjungan-diskominfo-provinsi-jabar>

Peraturan Daerah Kota Bekasi (2016). Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/37706>

Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>

Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>

Republik Indonesia. (2025). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum.
<https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/peraturan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-republik-indonesia-nomor-5-t-1999>

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>

Sivitas. ((2021, September 09). Sinergi Lima Instansi Tingkatkan Layanan Pengaduan Masyarakat SP4N-LAPOR. Komdigi. <https://www.komdigi.go.id/berita/berita-pemerintahan/detail/sinergi-lima-instansi-tingkatkan-layanan-pengaduan-masyarakat-sp4n-lapor>

Wali Kota Bekasi. (2025). Peraturan Walikota Bekasi Nomor 24 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*. <https://jdih.bekasikota.go.id/storage/peraturan/1770108956345-537943759.pdf>

Wali Kota Bekasi. (2024). Peraturan Walikota Bekasi Nomor 32 Tahun 2024 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Bekasi. *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/322061/perwali-kota-bekasi-no-32-tahun-2024>

Wali Kota Bekasi. (2023). Peraturan Walikota Bekasi Nomor 7 Tahun 2023 Pedoman Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/260346/perwali-kota-bekasi-no-7-tahun-2023>

Wali Kota Bekasi. (2021). Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perencanaan, Kelembagaan, Dan Penyelenggaraan Kota Cerdas Di Kota Bekasi. *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/174205/perwali-kota-bekasi-no-32-tahun-2021>

Buku :

Pasha Renita Arabella Napitupulu, 2026
Analisis Partisipasi Masyarakat Berbasis Elektronik melalui SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Politik
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Hennen, L., Van Keulen, I., Korthagen, I., Aichholzer, G., Lindner, R., & Nielsen, R. Ø. (2020). European e-democracy in practice (p. 359). Springer Nature.

https://doi.org/10.1007/978-3-030-27184-8_3

Indrajit, R. E. (2016). E-Government: Konsep Pengembangan dan Evaluasi. Jakarta: PT Gramedia.

Macintosh, A. (2004, January). Characterizing e-participation in policy-making. In 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the (pp. 10-pp). IEEE.

<https://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265300>

Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2007). Digital citizenship: The Internet, society, and participation. MIT Press.

<https://doi.org/10.7551/mitpress/7428.001.0001>

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Jurnal :

Abubakar, R. R. T., & Nurhaliza, G. A. (2023). Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Cimahi. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 82-92. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i3.24118>

Agusta, I. (2003). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), 179-188.

Berliana, R. E., & Yudarta, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Beberapa Instansi Pemerintah yang Ada di Indonesia). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(6). <https://doi.org/10.61292/shkr.183>

Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103-114. <https://doi.org/10.32662/gigops.v3i2.1152>

- Dewi, N. S., Darumurti, A., & Purnomo, E. P. (2021). Applying Lapor Sleman to Increase Public Participation. *ARISTO*, 9(2), 188-202. <https://doi.org/10.24269/ars.v9i2.2057>
- Dwiyanto, D. (2022). s. Court Review: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916), 2(05), 1-11. <https://doi.org/10.69957/cr.v2i5.520>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. <https://www.gavamedia.net/produk-442-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya--edisi-revisi.html>
- Kartika, N. A., Bahar, A. A., & Apriyansa, A. (2025). Analisis Pelaksanaan Transparansi Layanan Pengaduan Online melalui Website Sp4n-Lapor! di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(4), 51-60. <https://doi.org/10.9963/x9t2z348>
- Making, N. B. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Kupang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(2), 636-646. <https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i2.1328>
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik Di era digital: Menuju pelayanan masa depan Yang lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1-11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nurtanzila, L., & Prasetya, A. R. The Use of Lapor! As A Medium for Delivering Citizen Concerns About Public Services to Government. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan*, 20(1), 3. <https://doi.org/10.7454/JIPK.v20i1.003>
- Nuridin, N. (2026). Mewujudkan E-Demokrasi Lokal Melalui e-Partisipasi: Studi Kasus Pemanfaatan Fitur JakLapor Pada Aplikasi JAKI. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 4(1), 98-109. <https://doi.org/10.60126/maras.v4i1.1495>
- 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), 963-980.

- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review*, 8, 377-388. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)*, 28(1), 36.
- Putri, A. S., Putri, N. G., Bilqis, R., & Najataki, S. N. (2025). Analisis efektivitas aplikasi SP4N-LAPOR! Bandung sebagai media komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat di era Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 1157-1162. <https://doi.org/10.59435/menulis.v2i1.912>
- Rejeki, I. S., & Solihin, I. (2026). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 7152-7165. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.4459>
- Rusdy, R. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Lex Lata*. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Sarjito, A. (2025). Leveraging virtual organizations for e-government effectiveness: A case study of Indonesia's SP4N-LAPOR! program. *JeDEM-EJournal of EDemocracy and Open Government*, 17(3), 25-58. <https://doi.org/10.29379/jedem.v17i3.99625>
- Suri, A. I., Maarif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N LapoR! Kota Metro). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4(1), 33-44. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v4i1.113>
- Susilawati, E. (2024). Meningkatkan Civic Engagement Mahasiswa Melalui Literasi Digital. *Kearifan Lokal Pancasila, Sejarah, Dan Budaya Bangsa*, 19.
- Yanto, P., Jumanah, J., & Sutoto, S. (2024). Analysis of the Implementation of E-Participation in Public Policy in Indonesia: Potential, Challenges and Impact on the Quality of Public Policy. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 9(2), 182-200.

https://www.researchgate.net/profile/Adi-Wijayanto-2/publication/381047341_Kearifan_Lokal_Pancasila_Sejarah_dan_Budaya_Bangsa/links/665b29b322a7f16b4f685cdb/Kearifan-Lokal-Pancasila-Sejarah-dan-Budaya

Sosial Media :

SKM Diskominfo Standi Triwulan I Tahun 2026

<https://www.instagram.com/p/DWlafxgk8Ym/>

SKM Diskominfo Standi Triwulan IV Tahun 2025

<https://www.instagram.com/p/DSB6nFmEyoh/>

SKM Diskominfo Standi Triwulan III Tahun 2025

https://www.instagram.com/p/DPSiBrOE_4L/

SKM Diskominfo Standi Triwulan II Tahun 2025

<https://www.instagram.com/p/DLoPLV3zh4Z/>

SKM Diskominfo Standi Triwulan I Tahun 2025

<https://www.instagram.com/p/DLoPLV3zh4Z/>

SKM DBMSDA Kota Bekasi Triwulan I Tahun 2026

<https://www.instagram.com/p/DYeHEJjJcAO/>

SKM DBMSDA Kota Bekasi Triwulan IV Tahun 2025

<https://www.instagram.com/p/DSWcjbVCUQu/>

SKM DBMSDA Kota Bekasi Triwulan III Tahun 2025

<https://www.instagram.com/p/DQT8nMAiWkD/>

SKM DBMSDA Kota Bekasi Triwulan II Tahun 2025

https://www.instagram.com/p/DMcZh_-JX_v/

SKM DBMSDA Kota Bekasi Triwulan I Tahun 2025

<https://www.instagram.com/p/DJ-8NvGzhV8/>

Pasha Renita Arabella Napitupulu, 2026

Analisis Partisipasi Masyarakat Berbasis Elektronik melalui SP4N-LAPOR! dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Bekasi

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Politik
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]