

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aslinda & Ibrahim. (2018). *Model Kebijakan Publik dan Teori Peubahan Kebijakan*. Yogyakarta : K-Media
- Dunn, W.N. (2013). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung : Refika Aditama.
- Indradi, S.S. (2010). *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang : Agritek YPN Malang.
- Makmur & Thahier. (2017). *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mustari, Nuryanti. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik*. Yogyakarta : PT Leutika Nouvalitera.
- Sawir, Muhammad. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta : Deepublish.
- Setyawan, Dody. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang : Inteligencia Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Prenada Media Group.

Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Media Pressindo.

Dokumentasi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Jurnal/Tesis/Disertasi

Azzuhra, Jihan Fahira. (2024). “*SP4N-LAPOR! Dalam Layanan Masyarakat Di Kabupaten Aceh Utara Provinsi Aceh*”. Tesis, Institut Pemerintah Dalam Negeri.

Hasna, 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)*, 2(2), 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>

Ningsih, Aryati. (2023). “*Implementasi SP4N-LAPOR! Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan*”. Tesis, Institut Pemerintah Dalam Negeri.

Rajab, Abdul. (2022). *Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Subulussalam*. (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Wulandari, S. (2023). “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi”. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR”. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>

Zulaikah, S.R., Akhyary, E., & Okparizan. (2020). “Analisi SP4N Lapor di Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun”. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(22). 105-115.

Internet

[https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20\(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf).

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/instansi-pemerintah-harus-susun-rencana-aksi-sp4n-lapor-sebelum-akhir-tahun-2021>.

Lampiran 1. Jadwal Penelitian