

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Edhy Sutanta. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta: Azhar.
- Evans, Lindsay. 2007. *Pengantar Six Sigma An Introduction To Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia
- Haryanto, dkk. 1997. *Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Makmur, 2011. *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Muhadam, Labolo. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Grafindo Persada
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji. 1994. *Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siagian. 2011. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edi. 2007, *Manajemen Keuangan, Ekonesia*: Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Manajemen pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi: Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius.

Dokumen-dokumen :

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)
- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 1265 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung
- Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2017

Jurnal / Penelitian :

- Armia, Chairumam. 2002. Pengaruh Budaya Terhadap Efektivitas Organisasi. *JAAI Vol.6 No.1*. UII.
- Kurniasih, D. 2013. Interaksi Sosial Dalam Implementasi E-Government. *JIPSI Vol 2*. UNIKOM.

Karniawati, N., & Rahmadani, R. 2011. Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg)(Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.

Sitoresmi, Suci. 2013. Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pembangunan (UKP4). Skripsi. Universitas Indonesia

Suryadi. 2010. Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perizinan Kota Malang. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. *Jurnal Vol.23 No.4 hlm 293-303*.

Geovani, Dion. 2014. Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.

Rujukan Elektronik :

<https://commandcenter.bandung.go.id/layanan/layanan-aspirasi-pengaduan-online-rakyat/> (diakses pada 5 Februari 2019)

<https://diskominfo.bandung.go.id/> (diakses pada 5 Februari 2019)

<https://diskominfo.bandung.go.id/detail-berita/bimbingan-teknis-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat-lapor-versi-30> (diakses pada tanggal 13 Februari 2019)

<https://jdih.bandung.go.id/> (diakses pada tanggal 13 Februari 2019)

<https://lapor.go.id/> (diakses pada 5 Februari 2019)

<https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4107914/seberapa-efektif-aplikasi-lapor-dan-panic-button-bandung> (diakses pada 10 Februari 2019)