

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Evans, James R. dan William M. Lindsay. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta 2007.
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu: Jakarta
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governmenternance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia
- Handoko, T.Hani, 1993. *Manajemen*, Edisi Kedua Cetakan Ketujuh, BPFE, Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto, and Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic E-Government in Action Strategi*.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*, Cetakan Pertama. UUI Press. Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (1995). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Siagian, Sondang, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sutopo H.B. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret.

Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Kencana: Jakarta

Tika Pabundu, 2005, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta, Bumi Aksara

### **Jurnal :**

Adibowo Dan Tatik Fidowaty, Rino (2014) *PENGARUH EFEKTIVITAS KULIAH ONLINE DALAM WEBSITE [www.unikom.ac.id](http://www.unikom.ac.id) TERHADAP PRESTASI AKADEMIK MAHASISWA UNIKOM*. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*

Kurniasih Dewi (2008) *Penerapan E-Government dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Provinsi Jawa Barat*

Laibah, Dhiya Lucfiah (2019) *Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019*

Makmur, 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama

Muliawaty, Lia, *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*

Nugraha, *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.

Trinovita Sari D (2018) *Efektivitas Program Keluarga Harapan Dinas Sosial Kabupaten Bandung Barat ( Studi Pada Program Keluarga Harapan di Kecamatan Cisarua)*

Yolanda, Nikita. *Fektivitas Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!)* Oleh Pemerintah Kota Solok

### **Rujukan Elektronik :**

<https://penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-kualitatif/>

(Diakses pada tanggal 27 Maret 2021 Pukul 09.40 WIT )

[https://media.neliti.com/media/publications/183710-ID-efektivitas-](https://media.neliti.com/media/publications/183710-ID-efektivitas-organisasi)

<https://media.neliti.com/media/publications/183710-ID-efektivitas-organisasi-dalam-penyelenggara.pdf>

( Diakses pada tanggal 27 Maret 2021 Pukul 20.09 WIT )

<https://www.lapor.go.id/> ( Diakses pada tanggal 29 Maret 2021 Pukul 18.32 WIT )

<https://www.seluncur.id/pengertian-pemerintahan/> ( Diakses pada tanggal 30 Maret 2021 Pukul 09.01 WIT )

[https://kominfo.ternatekota.go.id/p/berita?dinas-kominfo-kota-](https://kominfo.ternatekota.go.id/p/berita?dinas-kominfo-kota-ternate)

<https://kominfo.ternatekota.go.id/p/berita?dinas-kominfo-kota-ternate-menyelenggarakan-pelatihan-aplikasi-pengaduan-pelayanan-publik-online>

( Diakses pada tanggal 01 April 2021 Pukul 13.40 WIT )

[https://indotimur.com/ternate/sampaikan-masalah-di-kota-ternate-](https://indotimur.com/ternate/sampaikan-masalah-di-kota-ternate-melalui)

<https://indotimur.com/ternate/sampaikan-masalah-di-kota-ternate-melalui-aplikasi-si-apik-dan-lapor>

( Diakses pada tanggal 02 April 2021 Pukul 21.01 WIT )

<https://peta-kota.blogspot.com/2017/04/peta-kota-ternate.html> ( Diakses pada tanggal 02 Juni 2021 Pukul 17.21 WIT )

[https://sippa.ciptakarya.pu.go.id/sippa\\_online/ws\\_file/dokumen/rpi2jm/DOCRPIJM\\_da6e4d9cf0\\_BAB%20IIBAB%20II%20PROFIL%20KOTA%20TERNATE.pdf](https://sippa.ciptakarya.pu.go.id/sippa_online/ws_file/dokumen/rpi2jm/DOCRPIJM_da6e4d9cf0_BAB%20IIBAB%20II%20PROFIL%20KOTA%20TERNATE.pdf) ( Diakses pada tanggal 04 Juni 2021 Pukul 10.25 WIT )

**Dokumen-dokumen :**

Buku Panduan Untuk Penyelenggara Dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

Keputusan Walikota Ternate No 141/1.7/KT/2018 Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 076/KMA/SK/VI/2009

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

UndangUndang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik