

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, T. (2020). Berani Lapor Berani Memperbaiki Pelayanan Publik Yang Buruk. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia website: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--berani-lapor-berani-memperbaiki-pelayanan-publik-yang-buruk>
- Bahari, M. (2012). Citizen Relationship Management Implementation in Local Government – Towards a Theoretical Research Framework. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 2, 1–10.
- Bakry, U. S. (2016). *Metode Penelitian Hubungan Internasional* (1st ed.; Digi art Jogja, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bank, W. (2015). e-Government. Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Pyblik*. BAPPENAS.
- Cahyani, A. P., Ode, S., & Herwati, D. M. (2020). Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik. *Journal of Political Issues*, 1(January), 125–133.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1976). *Rural Development Participation: Concepts for Measuring Participation for Project Design, Implementation, and Evaluation*. United States: The Office.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy* (14th ed.). Pearson.
- Fila, M., Schwarczova, L., & Mura, L. (2015). Citizen satisfaction survey as a tool of citizen relationship management of local government in Slovakia. *Serbian*

- Journal of Management*, 10(1), 117–129. <https://doi.org/10.5937/sjm10-7147>
- Friana, H. (2017, September 2). Koordinasi Buruk, Laporan Warga di Qlue Terbaikan. *Tirto.Id*. Retrieved from <https://tirto.id/koordinasi-buruk-laporan-warga-di-qlue-terbaikan-cvNk>
- Hakim, L. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Sukamerta Kecamatan Rawamerta Kabupaten Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(2), 43–53. Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Karawang
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal RechtsVinding*, 3(3), 435–452.
- Hassan, H. S., & Abdelkader, A. A. M. (2011). Egyptian Electronic Government: The Citizen Relationship Management (CRM) Case Study. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 2(4), 54–66. <https://doi.org/10.4018/jcrmm.2011100104>
- Indonesia, R. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. , (2009).
- Indonesia, R. *Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management*. , (2017).
- Indonesia, R. *Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relation Management*. , (2019).
- Indonesia, R. *Surat Edaran Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2019 tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management*. , (2019).
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government* (2nd ed.). Yogyakarta: Preinexus.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 2252–4266.
- Jakarta Smart City. (2014). Profil Jakarta Smart City. Retrieved March 17, 2020,

- from <http://interactive.smartcity.jakarta.go.id/>
- Jakarta Smart City. (2016). *Laporkan Kinerja Pemerintah Melalui Qlue*. Retrieved from <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/34/laporkan-kinerja-pemerintah-melalui-qlue>
- Jakarta Smart City. (2017). Kelebihan Aplikasi Citizen Relation Management (CRM) sebagai Pengganti Cepat Respon Opini Publik (CROP). Retrieved March 17, 2020, from <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/175/kelebihan-aplikasi-citizen-relation-management-crm-sebagai-pengganti-cepat-respon-opini-publik-crop>
- Jakarta Smart City. (2019a). Menjawab Aduan Masyarakat dengan Citizen Relation Management. Retrieved March 17, 2020, from <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/430/menjawab-aduan-masyarakat-dengan-citizen-relation-management>
- Jakarta Smart City. (2019b). Pantau Perkembangan Aduan Kamu di Pengadilan Warga. Retrieved from Jakarta Smart City website: <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/455/pantau-perkembangan-aduan-kamu-di-pengadilan-warga>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Kemenpan. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. , (2003).
- Larasati, W., & Kertamukti, R. (2016). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi*. 10(1), 97–113.
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 54–74.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Meter, D. S. Van, & Horn, C. E. Van. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration & Society*, 6(4).

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Mostafa, Z., Mohammad, R. K., & Seyed, M. S. E. (2016). The value chain of citizen relationship management (CzRM): A framework for improvement. *African Journal of Business Management*, 5(22), 8909–8917.
<https://doi.org/10.5897/ajbm11.383>
- Nawawi, J. (2012). Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(3), 1–19. Retrieved from <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/2255/Jurnal-02.pdf?sequence=3>
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Post, B. (2019). Memahami Evolusi E-government. *Barito Post*. Retrieved from <https://www.baritopost.co.id/memahami-evolusi-e-government/>
- Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi, Informatika, dan S. P. D. J. (2018). *Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018*.
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi *Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency*. 6(1), 1–11.
- Sanjaya, P. (2019). *Jakarta 2045: Smart City for Millenials*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Government Di Indonesia. *Jeam*, XI(1), 1–19.
- Schellong, A., & Langenberg, T. (2007). Managing citizen relationships in disasters: Hurricane Wilma, 311 and Miami-Dade County. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–10.
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2007.331>
- Sedaryamanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan* (1st ed.). Bandung: Penerbit Mandar Maju.

- Selular. (2015, February 25). *Qlue dan CROP: Dua Aplikasi Jakarta Smart City Saling Sinergi*. Retrieved from <https://selular.id/2015/02/qlue-dan-crop-dua-aplikasi-jakarta-smart-city-saling-sinergi/>
- SPBE. (2018). Profil Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Retrieved from SPBE website: <http://spbe.go.id/tentang>
- Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Calpulis.
- Suhadi, I. (2009). *KEPEMERINTAHAN YANG BAIK*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tobing, A. G. L. (2017). Aplikasi CROP disempurnakan jadi CRM. *Beritajakarta.Id*. Retrieved from <http://www.beritajakarta.id/read/49137/aplikasi-crop-disempurnakan-jadi-crm#.XvOi-20zbIU>
- UNDP. (2018). UN e-Government Knowledgebase. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>
- United Nation. *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: What is Good Governance?* , (2019).
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227–235.