

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556.
<https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Dunn, W. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Retrieved from Dunn, William N. *Pengantar analisis kebijakan publik*. 2017.
- Dzakiyati, F., Nugroho, R. W., Warsono, H., & Hendi, L. (2018). *Gema publica*. 3, 64–75.
- Fadlurrahman, L. (2014). Kinerja Implementasi Kebijakan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 18(2), 161–184. <https://doi.org/10.22146/jkap.7520>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., Relatif, K., & Hendi, L. (n.d.). *RELATIVE ADVANTAGE DALAM INOVASI LAPOR HENDI Abstrak*. 01, 440–452.
- Hartati, M. (2013). Studi tentang upaya penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak (Studi kasus pada pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A) Provinsi Kalimantan Timur)). *Ejournal Fisip Unmul*, 1(3), 1094–1106.
- Helander, N., Jussila, J., Bal, A., Sillanpää, V., Paunu, A., Ammirato, S., &

Felicetti, A. (2020). Co-creating Digital Government sService: An Activity Theory Perspective. *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 3, 2134–2143.
<https://doi.org/10.24251/hicss.2020.261>

Jussila, J., Sillanpää, V., Lehtonen, T., Helander, N., & Frank, L. (2019). An Activity Theory Perspective on Creating a New Digital Government Service in Finland. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 2923–2931. <https://doi.org/10.24251/hicss.2019.354>

Kementerian PPPA, 2010. (2010). Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. *To B\$H\$M\$A\$ To\$Y\$ A\$Σ\$K\$A\$H\$I\$I\$O\$Y\$*, 9(1), 76–99. <https://doi.org/10.1558/jsrnc.v4i1.24>

Mahartiwi, S., & Subowo, A. (2018). *Implementasi Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindakan Kekerasan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang (Dalam Fasilitas Perlindungan Perempuan dari Tindakan Kekerasan)*. 9(2), 621–633. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Mantaring V, A., Espimoza P, A. M., & Gabriel G, A. (2019). *Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines*. 9(6), 9–21. <https://doi.org/10.7176/PPAR>

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Indonesia, R. B. R. (2015).
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. *Acta Universitatis
Agricolurae et Silviculturae Mendeliana Brunensis*, 16(2), 39–55.
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2013.0625>
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2017). *Pengelolaan Laporan Hendi di Kota
Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan*.
- Nubatonis, S., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). Implementasi Prinsip-
Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi
Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Tribhuwana Tungadewi*, 3(1), 42378.
- Nurhadryani, Y. (2009). Memahami Konsep E-Governance serta Hubungannya
dengan E-Government dan E-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika,
2009(semnasIF)*, 111–117.
- P3M. (2016). Pemerintah Kota Semarang Pusat Pengelolaan Pengaduan
Masyarakat. Retrieved from <http://p3m.semarangkota.go.id/visimisi.html>
- Pasalbessy, J. D. (2010). Dampak Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan Dan
Anak Serta Solusinya. *Sasi*, 16(3), 8–13.
- Pemda Jawa Tengah, 2013. *Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 tentang
Penyelenggaraan Perlindungan Anak*. , (2013).
- Pemerintah Kota Semarang. (2016). Pemerintah Kota Semarang Laporan Hendi.
Retrieved from <https://laporhendi.semarangkota.go.id/>
- Pemerintah, P. (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96

Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik. *Sasi*, 17(3), 45.

Peraturan Daerah Kota Semarang. (2016a). *Peraturan Daerah Kota Semarang
Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 1–5.

Peraturan Daerah Kota Semarang. (2016b). *Peraturan Daerah Kota Semarang
Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat
Daerah Kota Semarang*.

Peraturan Daerah Kota Semarang. *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5
Tahun 2016 Tentang Perlindungan Anak dan Perempuan Dari Tindak
Kekerasan*. , (2016).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.
(2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman
Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara
Nasional*. (1170).

Peraturan Presiden, 2013. (2013). *Perpres No 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.

Peraturan Walikota Semarang. (2017). *Peraturan Walikota Semarang Nomor 34
Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang
Pelayanan Publik*.

PPID Kota Semarang. (2019). Instagram PPID Kota Semarang. Retrieved July 13,
2020, from <https://www.instagram.com/ppidkotasmg/>

Pradana, Guztav, R. (2019). Selain Melalui Website dan SMS, Kini Warga Kota
Semarang bisa Lapor Hendi lewat Whatsapp dan Telegram. Retrieved April

22, 2020, from 4 Oktober 2019 website:

<https://jateng.tribunnews.com/2019/10/04/selain-melalui-medsos-dan-sms-kini-warga-kota-semarang-bisa-lapor-hendi-lewat-whatsapp-dan-telegram>

Prasetya, D. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(6), 1151–1158.

Republik Indonesia. (2008). UU RI No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Cell*, 151(4), 1–46.

<https://doi.org/10.1016/j.cell.2009.01.043>

Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. , (2009).

Rifa'i, B. (2013). Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 130–136.

Rudi Salam, Didi Pramono, N. A. P. (2018). Children care mainstreaming. *Jurnal Dimensia*, 7(1), 86–97.

Satriani, B. Y. (2018). *Implementasi Program Perlindungan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Kota Semarang*. 1–13.

Saxena, K. B. C. (2005). International Journal of Public Sector Management Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management International Journal of Public Sector Management Iss International Journal of Public Sector Management Iss Information*

Technology & People, 18(3), 498–513. Retrieved from
<http://dx.doi.org/10.1108/09513550510616733%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1108/09513550810904532%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1108/%5Cnhttp://>

Semarang, P. K. (2016). *Aplikasi Laporan Hendi Pemerintah Kota Semarang*. Retrieved June 25, 2020, from 2016 website:
<https://laporhendi.semarangkota.go.id/>

Strauss, & Corbin. (1990). *Choosing Qualitative Research: A Primer for Technology Education Research*. *Www.Genderopen.De*, 1–82.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5072/genderopen-develop-7> Empfohlene

Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.

Undp. (2014). *Governance for Sustainable Development Integrating Governance in the Post-2015 Development Framework*. (March 2014). Retrieved from
[http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic Governance/Discussion-Paper--Governance-for-Sustainable-Development.pdf](http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic%20Governance/Discussion-Paper--Governance-for-Sustainable-Development.pdf)

Vidmar, R., Kotzé, E., Merwe, M. Van Der, & Mentz, J. (2019). *AIS Electronic Library (AISeL) An Approach to Design and Evaluation of eGovernment Theory for South Africa An Approach to Design and Evaluation of e-Government Theory for South Africa*.

Yohanitas, W. A. (2018). *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115.
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

- (Kementerian PPPA, 2010)Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi
Lapor Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota
Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector.
International Review of Administrative Sciences, 73(4), 549–556.
<https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Dunn, W. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Retrieved from Dunn,
William N. Pengantar analisis kebijakan publik. 2017.
- Dzakiyati, F., Nugroho, R. W., Warsono, H., & Hendi, L. (2018). *Gema publica*.
3, 64–75.
- Fadlurrahman, L. (2014). Kinerja Implementasi Kebijakan Penanganan
Perempuan Korban Kekerasan. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi
Publik)*, 18(2), 161–184. <https://doi.org/10.22146/jkap.7520>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan
Implementasinya. *Gava Media*, 250. [https://doi.org/10.1163/15718085-
12341263](https://doi.org/10.1163/15718085-12341263)
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., Relatif, K., & Hendi, L. (n.d.). *RELATIVE
ADVANTAGE DALAM INOVASI LAPOR HENDI Abstrak. 01*, 440–452.
- Hartati, M. (2013). Studi tentang upaya penanganan tindak kekerasan terhadap
perempuan dan anak (Studi kasus pada pusat pelayanan terpadu
pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A) Provinsi Kalimantan Timur)).
Ejournal Fisip Unmul, 1(3), 1094–1106.
- Helander, N., Jussila, J., Bal, A., Sillanpää, V., Paunu, A., Ammirato, S., &
Felicetti, A. (2020). Co-creating Digital Government sService: An Activity

Theory Perspective. *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 3, 2134–2143.

<https://doi.org/10.24251/hicss.2020.261>

Jussila, J., Sillanpää, V., Lehtonen, T., Helander, N., & Frank, L. (2019). An Activity Theory Perspective on Creating a New Digital Government Service in Finland. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 2923–2931. <https://doi.org/10.24251/hicss.2019.354>

Kementerian PPPA, 2010. (2010). Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan. *To B\$H\$M\$A\$ To\$Y\$ A\$Σ\$K\$A\$H\$H\$I\$I\$O\$Y\$*, 9(1), 76–99. <https://doi.org/10.1558/jsrnc.v4il.24>

Mahartiwi, S., & Subowo, A. (2018). *Implementasi Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindakan Kekerasan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang (Dalam Fasilitas Perlindungan Perempuan dari Tindakan Kekerasan)*. 9(2), 621–633. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Mantaring V, A., Espimoza P, A. M., & Gabriel G, A. (2019). *Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines*. 9(6), 9–21. <https://doi.org/10.7176/PPAR>

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Indonesia, R. B. R. (2015).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 16(2), 39–55.

<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2013.0625>

Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2017). *Pengelolaan Laporan Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan*.

Nubatonis, S., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 3(1), 42378.

Nurhadryani, Y. (2009). Memahami Konsep E-Governance serta Hubungannya dengan E-Government dan E-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika, 2009(semnasIF)*, 111–117.

P3M. (2016). Pemerintah Kota Semarang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Retrieved from <http://p3m.semarangkota.go.id/visimisi.html>

Pasalbessy, J. D. (2010). Dampak Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Serta Solusinya. *Sasi*, 16(3), 8–13.

Pemda Jawa Tengah, 2013. *Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak*. , (2013).

Pemerintah Kota Semarang. (2016). Pemerintah Kota Semarang Laporan Hendi. Retrieved from <https://laporhendi.semarangkota.go.id/>

Pemerintah, P. (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik. *Sasi*, 17(3), 45.

Peraturan Daerah Kota Semarang. (2016a). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 1–5.

Peraturan Daerah Kota Semarang. (2016b). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang*.

Peraturan Daerah Kota Semarang. *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Anak dan Perempuan Dari Tindak Kekerasan*. , (2016).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional*. (1170).

Peraturan Presiden, 2013. (2013). *Perpres No 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.

Peraturan Walikota Semarang. (2017). *Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik*.

PPID Kota Semarang. (2019). Instagram PPID Kota Semarang. Retrieved July 13, 2020, from <https://www.instagram.com/ppidkotasmg/>

Pradana, Guztav, R. (2019). Selain Melalui Website dan SMS, Kini Warga Kota Semarang bisa Lapor Hendi lewat Whatsapp dan Telegram. Retrieved April 22, 2020, from 4 Oktober 2019 website:

<https://jateng.tribunnews.com/2019/10/04/selain-melalui-medsos-dan-sms-kini-warga-kota-semarang-bisa-lapor-hendi-lewat-whatsapp-dan-telegram>

Prasetya, D. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(6), 1151–1158.

Republik Indonesia. (2008). UU RI No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Cell*, 151(4), 1–46.

<https://doi.org/10.1016/j.cell.2009.01.043>

Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. , (2009).

Rifa'i, B. (2013). Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 130–136.

Rudi Salam, Didi Pramono, N. A. P. (2018). Children care mainstreaming. *Jurnal Dimensia*, 7(1), 86–97.

Satriani, B. Y. (2018). *Implementasi Program Perlindungan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Kota Semarang*. 1–13.

Saxena, K. B. C. (2005). International Journal of Public Sector Management Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management International Journal of Public Sector Management Iss International Journal of Public Sector Management Iss Information Technology & People*, 18(3), 498–513. Retrieved from

<http://dx.doi.org/10.1108/09513550510616733%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1108/09513550810904532%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1108/%5Cnhttp://>

Semarang, P. K. (2016). Aplikasi Laporan Hendi Pemerintah Kota Semarang.

Retrieved June 25, 2020, from 2016 website:

<https://laporhendi.semarangkota.go.id/>

Strauss, & Corbin. (1990). Choosing Qualitative Research: A Primer for

Technology Education Research. *Www.Genderopen.De*, 1–82.

<https://doi.org/https://doi.org/10.5072/genderopen-develop-7> Empfohlene

Tahir, A. (2011). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan*

Pemerintahan Daerah.

Undp. (2014). *Governance for Sustainable Development Integrating Governance*

in the Post-2015 Development Framework. (March 2014). Retrieved from

<http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic>

Governance/Discussion-Paper--Governance-for-Sustainable-

Development.pdf

Vidmar, R., Kotzé, E., Merwe, M. Van Der, & Mentz, J. (2019). *AIS Electronic*

Library (AISeL) An Approach to Design and Evaluation of eGovernment

Theory for South Africa An Approach to Design and Evaluation of e-

Government Theory for South Africa.

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka

Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media*

Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 15(1), 103–115.

<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>

