

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian : Sut Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ely Sufianti. 2007. *Aplikasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada beberapa Pemerintah Daerah Kota dan Kabupaten di Indonesia*, Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN Bandung VOL. IV, No.1, 356
- Gunawan, Cakti Indra. 2015. *Sistem Informasi Manajemen dan E-Government*. Puwokerto: CV. IRDH (Research & Publishing) Anggota IKAPI.
- Hadi, Anwar. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta : Gramedia.
- Hasibuan, Zainal,A. 2007. *Langkah-Langkah Strategis Dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda*. Jurnal Sistem Informasi MTI UI Vol 3 – No. 1 – April.
- Hunger, David K. dan Thomas L. Wheelen. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indrajit, R.E.I. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- \_\_\_\_\_. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.
- Junaidi. 2005. “e-Government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance”. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP) Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Volume 9, No. 1, 59 - 60.
- Laporan Tahunan Diskominfo 2016-1017
- Laporan Rencana Kinerja 2017
- Laporan Pencapaian Target 2016

- Liputo, Siti Mutia Nurcahyani. 2015. *Penerapan E-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Skripsi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin.
- Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) [Internet], pp.150-190. Diunduh dari: <<http://bappenas.go.id/2010/>> [Accessed 30 Januari 2017].
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardalis. 1995. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2007. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, j. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- \_\_\_\_\_.1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Nasution M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indo.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prasetya, Dimas Ramdhana. 2013. *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya Malang, Vol.2, No.1.
- Purnami, Dewi. 2011. *Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Cilegon*. Jurnal Ilmu Administrasi. Serang
- Purwoko, Bambang. 2008. *Penelitian Kualitatif*. [www.bpurwoko.staff.ugm.ac.id](http://www.bpurwoko.staff.ugm.ac.id), diakses tanggal 5 April 2015.
- Putra, Bayu Anugerah. 2013. *Modul Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Diklat Teknis Substantif Spesialisasi Kepatuhan Internal*. Kementerian Keuangan RI Badan Diklat Keuangan Pendidikan Bea Dan Cukai. Jakarta.

- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik : untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta, Grasindo.
- Santana, Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS*. Bandung: Refika Aditama.
- Sentoso, Prawiro. 1999. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rhika Cipta.
- Setiadi, H. & Tejoyuwono, P. 2007. —Web services sebagai solusi interoperabilitas antar aplikasi e-Government
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Strategik*. Cetakan Kedua. Jakarta, Bumi Aksara.
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-Government di Indonesia*. Universitas Indonesia: Jakarta.
- Siswanto, Bedjo. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia.
- Soekanto, Soerjono. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UIPress.
- Sudrajat, Raharwindy Kharisma. 2013. *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya Malang, Vol. 3, No. 12.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian pendidikan kuantitatif,kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surya Malang. *Penduduk Kota Malang Bertambah 1,58 Persen Tiap Tahun*. Diakses pada tanggal 15 September 2017
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Umi Sumbulah, *Islam “Radikal” dan Pluralisme Katolik, Studi Konstruksi Sosial Aktivistis Hizb Al-Tahrir dan Majelis Mujahidin di Kota Malang Katolik Kristen dan Yahudi* (Jakarta:Badan Litbang dan Diklat Kementerian Katolik RI 2010), 116-123
- <http://kominformalangkota.go.id/layanan-publik/pengaduan-online/>. Diakses pada tanggal 31 Januari 2017 pukul 21:46 WIB.

