

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar, M. K., dan S, A. e. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indrajit, dan Richardus, E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Milles, M., dan Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ratminto, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rianto, B., dan Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Saleh, M. A. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM.
- Skelcher, C. (1992). *Managing for Services Quality*. London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Berita

- Akbar, N. (2017, Oktober 4). *Terapkan e-Government, Sleman Menuju Smart Regency*. Retrieved from Jaringan Pemberitaan Pemerintah: <https://jpp.go.id/nasional/pemerintahan/305464-terapkan-e-government-sleman-menuju-smart-regency>
- Kartawijaya, Herman (2015). Retrieved from Jaringan Pemberitaan Pemerintah: <http://www.slemankab.go.id/category/prestasi>, diakses tanggal 18 Oktober 2017.

Jurnal

- Anggrahini, M. D., Rochayanti, C., dan Sosiawan, E. A. (2008). *Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen dalam Pengelolaan ISI Informasi Website PEMDA Sebagai Media Communications Relations dengan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 2, 145-151.
- Anggana, Y. P., Gani, A. Y., dan Sarwono. (2015). *Upaya Pengembangan E-government dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.3, No.1, 80-88.
- Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan Kebijakan E-government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol.4, No.4, 1589-1602.
- Cohen, B. (2011), "The Top 10 Smart Cities on The Planet", Fast Company, 11 Januari 2011
- BIBLIOGRAPHY Cahyadi, A. (2003). *E-government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan*. Journal The WINNERS, Vol.4 , No.1, 1-12.
- Devadoss, P. R., Pan, S. L., dan Huang, J. (2002). *Structurational Analysis of E-Government Initiatives: A Case Study of SCO*. Decision Support Systems, Vol. 34. .
- Hardono, W. (2016). *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*. UMY Repository, 1-15.
- Heeks, R. (2002). *Information Systems and Developing Countries: Failure, Success and Local Improvisations*. 1011-112.
- Mahendra, G. K. (2017). *Pengaduan Pelayanan Kesehatan Di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)*. Journal of Health Studies, Vol. 1, No.1, 28-39.
- Maja Klun, e. (2011). *Proceedings of the 11th European Conference on E-Government)United Kingdom.;; Academic Conferences and Publishing International Limited*.
- Malifa, E. (2015). *Kebijakan Pemerintah Kota Manado dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-government (Suatu Studi di Sekretariat Daerah Kota Manado)*. E-Journal Universitas Sam Ratulangi - Unsrat, Vol. 1, No. 7, 1-10.
- Mustafid, dan Sugiharto, A. (2014). *Analisa Implementasi E-government Untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang*. Riptek Vol. 8, No. 2, 35-50.

- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, T. W. (2016). *Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum dan HAM*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Volume 10, Nomor 3, 279-296.
- Nur, E. (2014). *Penerapan E-government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu*. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik, Vol. 18, No. 3, 265-280.
- Rachman, A. (2015). *Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur*. eJournal Administrasi Negara Volume 3, Nomor 1, 243-255.
- Santoso, H. (2007). *Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai*. Media Pustakawan, vol. 14, No. 1, 25.
- Surdin, J. (2016). *Analisis Kelayakan Implementasi E-government dalam Pelayanan Publik di Bidang Keagrariaan di Kabupaten Pinrang*. Jurnal Komunikasi KAREBA, Vol. 5, No.1, 178-191.
- Washburn, D., Sindhu, U., Balaouras, S., Dines, R. A., Hayes, N. M., & Nelson, L. E. (2010). *Helping CIOs Understand "Smart City" Initiatives: Defining the Smart City, Its Drivers, and the Role of the CIO*. Cambridge, MA: Forrester Research, Inc. Available at http://public.dhe.ibm.com/partnerworld/pub/smb/smarterplanet/forr_help_cios_und_smart_city_initiatives.pdf

Website

- Sosiawan, E. A. (2008). *Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perpektif Content dan Manajemen*. Retrieved from <http://edw.dosen.upnyk.ac.id>.

<http://www.slemankab.go.id/>

<https://dash.slemankab.go.id/lapor/>

Peraturan Perundangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 tahun 2015 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik