

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori, 2011, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, Alfabeta.
- Ahyar, Hardani dkk. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu.
- Anderson, J. E. (2021). Public policymaking: An introduction (10th ed.). CQ Press.
- Bazarah, E. (2022). The role of strategic communication in public policy advocacy. Budapest International Research and Critics Institute-Journal, 5(1), 4345. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4345>
- Bazarah, E. (2022). The role of strategic communication in public policy advocacy. Budapest International Research and Critics Institute-Journal, 5(1), 4345. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4345>
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2022). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. Cambridge University Press
- Bryson, J. M. (2018). Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement (5th ed.). Jossey-Bass.
- Creswell, J. W. (2016). Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. Public Administration Review, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. Public Administration Review, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- DISKOMINFO Makassar-USAID ERAT Perkuat SP4N - LAPOR!, Rata-Rata 20 Laporan Perhari | Mediasulsel.com [Internet]. Mediasulsel.com. 2024 [cited 2025 Apr 15]. Available from: <https://www.mediasulsel.com/DISKOMINFO-Makassar-usaid-erat-perkuat-sp4n-LAPOR-rata-rata-20-Laporan-perhari/>
- Drucker, P. F. (2007). The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done. New York: HarperCollins.



argetts, H. Z., Bastow, S., & Tinkler, J. (2021). Digital era
ce: IT corporations, the state, and e-government (2nd ed.). Oxford
/ Press.

). Understanding public policy (15th ed.). Pearson.

- Esping-Andersen, G. (2023). The three worlds of welfare capitalism revisited. *Social Policy & Administration*, 57(1), 1-15.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis efisiensi dan efektivitas e-government dalam administrasi publik. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 1-15.
- Hayat. 2018. Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro. Jakarta: Prenada Media Group
- Hidayat, R., & Rahman, A. (2025). Implementasi SPBE dan transformasi good governance di era digital. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 2(1), 45-62.
- Hill, M., & Hupe, P. (2022). *Implementing public policy: An introduction to the study of operational governance* (4th ed.). SAGE Publications.
- Howlett, M., & Ramesh, M. (2022). *Studying public policy: Policy cycles and policy subsystems* (4th ed.). Oxford University Press.
- Hupe, P. (19 April 2023). Konsep dan Studi Implementasi. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. Diperoleh pada 15 April 2025, dari <https://oxfordre.com/politics/view/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-125>
- Indrajit, Richardus Eko . 2002. *Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: FEB Universitas Gajah Mada.
- Irawan B. E-GOVERNMENT SEBAGAI BENTUK BARU DALAM PELAYANAN PUBLIK: SEBUAH TINJAUAN TEORITIK. *Jurnal Paradigma*. 2015;4(Vol 4, No 3 (2015)).
- Jones, B. D., & Baumgartner, F. R. (2023). Bounded rationality and policy punctuations. *Public Administration Review*, 83(4), 789-802. <https://doi.org/10.1111/puar.13567>
- Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengakajian dan Pengembangan Penelitian Tentang Perkembangan Teknologi Informasi*. PT Fajar Interpratama, Jakarta
- Kementerian Koordinator bidang pembangunan manusia dan kebudayaan Republik Indonesia . (2019). *Reformasi Birokrasi Kemenko PMK | Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan*. kemenkopmk.go.id. <https://www.kemenkopmk.go.id/RB/profil>
- 5). *The Politics of the Administrative Process*. Washington, D.C.: CQ



- Kingdon, J. W. (2023). *Agendas, alternatives, and public policies* (3rd ed.).
- Konsultasi Tindak Lanjut SP4N-LAPOR Makassar, DISKOMINFO-USAID ERAT Gelar Forum Konsultasi - Portal Resmi Pemerintah Kota Makassar [Internet]. Portal Resmi Pemerintah Kota Makassar. 2023 [cited 2025 Apr 15]. Available from: <https://MakassarKota.go.id/2023/11/konsultasi-tindak-lanjut-sp4n-LAPOR-Makassar-DISKOMINFO-usaid-erat-gelar-forum-konsultasi/>
- Kotter, J. P. (2012). *Leading Change*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Lindblom, C. E. (2022). The science of "muddling through". *Public Administration Review*, 82(1), 123-135. (Originally published 1959; reprinted with commentary).
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mazmanian DA, Sabatier PA. *Implementation and Public Policy : with a New Postscript*. Lanham: University Press of America, Cop; 2018.
- Merilee S. Grinle. 2018. *Reformasi Kebikajan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Mintzberg, H. (2013). *Simply managing: What managers do—and can do better*. Berrett-Koehler Publishers.
- Mulyadi, 2015, *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Novalia, S., et al. (2024). Pengaruh e-government terhadap efisiensi birokrasi daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112-130.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.
- Pierson, P. (2022). The politics of redistribution: Social policy and inequality reduction. *Social Policy & Administration*, 56(5), 789-805. <https://doi.org/10.1111/spol.12845>
- Pratiwi, N., et al. (2021). Manajemen organisasi publik: Konsep dan aplikasi dalam pelayanan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(2), 145-162.
- Redaksi. DISKOMINFO Makassar Terima 171 Masyarakat Melalui SP4N - LAPOR!. - HRNews.id [Internet]. HRNews.id. 2024 [cited 2025 Apr 15]. Available from: <https://hrnews.id/DISKOMINFO-Makassar-terima-171-masyarakat-melalui-sp4n-LAPOR/>
- Reformasi Birokrasi | Mahkamah Konstitusi RI. (2021). Mkri.id. www.mkri.id/administrasi-umum/info-publik/reformasi-birokrasi
- Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat [Internet]. nan.go.id. 2021 [cited 2025 Apr 22]. Available from:



<https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-Laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Sabatier, P. A., & Weible, C. M. (Eds.). (2021). *Theories of the policy process* (4th ed.)
- Samin Ramzi, Reformasi Birokrasi. *Jurnal Fisip Umrah* Volume 2 Nomor 2, 2011 hlm 172
- Sanjaya, Hani & Karimah, Sofiatul & Puspitasari, Anggi. (2022). Penerapan E-Government dalam Perspektif Pemanfaatan E-Government Pada Kota Surabaya. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*. 1. 01-07. 10.30640/trending.v1i1.443.
- Sari, N. K., et al. (2024). Pemanfaatan e-government untuk transparansi pelayanan publik. *Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 5(3), 78-92.
- Sari, R. (2021). *Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Satrio, I., & Safitri, D. (2024). Analisis dampak globalisasi terhadap keberlanjutan lingkungan di Negara berkembang. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(3), 3667-3674.
- Simon, H. A. (2020). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations* (4th ed.). Free Press. (Originally published 1947).
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., & Ghazali, R. (2008). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Cet. ke-4). Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., & Ghazali, R. (2008). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Cet. ke-4). Bumi Aksara.
- Sudijono, Anas. 2011. *Evaluasi Pedidikan*. Jakarta; Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukardi. (2020). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutrisno, A. (2023). *Manajemen pelayanan publik berbasis teknologi: Adaptasi sistem organisasi*. Penerbit Akademik Indonesia.



- 5). *Principles of management* (11th ed.). Richard D. Irwin.
- leischer M. *The process of technological innovation*. Massachusetts: Books; 1990.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4429.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4429.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

Van Meter, Donald S., and Carl E. Van Horn. "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration & Society*, vol. 6, no. 4, Feb. 1975, pp. 445–488, <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>.

Wescott, Clay. (2001). E-Government in the Asia-Pacific Region. *Asian Journal of Political Science*. 9. 1-24. [10.1080/02185370108434189](https://doi.org/10.1080/02185370108434189).

Wibowo, A. (2019). *Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Wulandari S, L. (2023). Transformasi Paradigma Hukum: Mewujudkan Keadilan Sosial di Era Reformasi. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 3(2), 141–151. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v3i2.542>

