

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dilla, Sumadi. (2007). *Komunikasi Pembangunan pendekatan terpadu*. Bandung: Simbiosis rekayasa Media.

Nasution, Zulkarimen. (2012). *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Silalahi, MA, Dr. Uber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pt. Refika Aditama.

Sugiyono, Prof. Dr. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Dzakiyati, dkk, Fiki. 2018. *Lapor Hendi Jembatan pengaduan yang setengah hati*. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik. Gema publica : Universitas Diponegoro Semarang. Volume 3. Nomor 1. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/gp/article/view/21290>

Koirun Nissa, Nabila. 2018. *Pemanfaatan Electronic Government untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, (Jurusan ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Diponegoro). Volume 7. Nomor 04. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/21622>

Shulkhan Muzaki, dkk, Muhammad. 2018. *Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang tahun 2017 : Kajian sumber daya kebijakan*. Jurnal politik : Universitas Diponegoro Semarang. Volume 7 Nomor 1. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/20287>

Risnandar, R. 2014. *Analisis E-Government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi Sulawesi Tengah*. E-jurnal katalogis: Pusat Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Tadulako. Volume 2. Nomor 7. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6920>

Regulasi

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.<https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
- Instruksi Presiden. Nomor 3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi nasional pengembangan E-Government.<https://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2012/12/instruksi-presiden-no-3-th-20031.pdf>
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.https://jdih.menpan.go.id/data_puu/30%20final.pdf
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.https://jdih.menpan.go.id/data_puu/PERMENPANRB%20NO%2083%20TAHUN%202012.pdf
- Peraturan Walikota Semarang. Nomor 75. Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang <http://dishub.semarangkota.go.id/wp-content/uploads/2017/03/Perwal-SOTK-No-75-Tahun-2016-Dinas-Perhubungan.pdf>
- Peraturan Walikota Semarang. Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. <http://jdih.semarangkota.go.id/jdih-anggota/www/index.php/web/result/418/detail>
- Peraturan Walikota Semarang. Nomor 34 tahun 2017. Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik. <http://jdih.semarangkota.go.id/jdih-anggota/www/index.php/web/result/304/detail>
- Peraturan Walikota Semarang. Nomor 41 tahun 2014 Tentang Pusat Informasi Publik Kota Semarang <http://jdih.semarangkota.go.id/jdih-anggota/www/index.php/web/result/679/detail>

Wawancara

Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang.

Wawancara dengan Istiqomah, Seorang Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang pada hari Selasa, 30 Juli 2019, pukul 09.33 di tempat kerjanya, Jl.Pemuda No. 148 Semarang.

