

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta: Kencana)
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta: Kencana)
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara)
- Sinambela, Lijan Poltak dkk., 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Tim., 2012. *Integritas Pelayanan Publik dan Pengembangan Etika Bisnis*. (Semarang: TIRI Integrity Action dan LPPM Universitas Katolik Soegijapranata)
- West, Richard. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Salemba Humanika)

JURNAL

- Adi, Alfian dkk., Analisis Pengembangan E-Government di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang). *Jurusan Administrasi Publik FISIP UNDIP* <https://media.neliti.com/media/publications/100048-ID-analisis-pengembangan-e-government-di-ko.pdf>
- Arifiyanto, Febri dan Taufik Kurrohman. 2014. Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa di Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 2 No. 3. (Jember: Univ. Jember) <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/6598/4476>
- Budi Purnomo dan Cahaya Putri. 2018. Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Kinerja Anggaran Berkonsep Value for Money. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 6 No. 3. (Bandung: FPEB Univ. Pendidikan Indonesia) <https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/14886>
- Ilham, Muhammad. 2013. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria di Indonesia. *Jurnal Yuridika*. Vol. 28 No. 2, (Surabaya: FH Univ. Airlangga) <https://ejournal.unair.ac.id/YDK/article/view/1881>

- Iswahyudi, Aries dkk., 2016. Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, *Value for Money* dan *Good Governance*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. Vol. 1 No. 2. (Malang: FEB Univ. Brawijaya) <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIA/article/view/9992>
- Liong Tundunaung, Johny Lumolos, Michael Mantiri. 2018. Transparansi Pengelolaan Dana Desa di Desa Tabang Kecamatan Rainis Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 1 No. 1 (FISIP Universitas Ram Ratulangi) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/21117>
- Maani, Karjuni. 2009. Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, Vol. 8 No. 1. (Padang: FISIP Univ. Negri Padang) <https://media.neliti.com/media/publications/241816-transparansi-dan-akuntabilitas-dalam-pel-1c438131.pdf>
- Mustina. 2017. Studi Tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 5 No. 4. (Samarinda: FISIP Univ. Mulawarman) [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/09/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20\(09-27-17-11-18-34\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/09/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20(09-27-17-11-18-34).pdf)
- Mutiara, Vience. 2017. Analisis Isi Kualitatif Twitter “#TaxAmnesty” dan “#AmnestiPajak”. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*. Vol. 18 No. 1. (Jakarta: Pusat Litbang Aplikasi Informatika) <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkp/article/view/840/pdf>
- Nuradhawati, Rira. 2019. Dinamika Sentralisasi dan Desentralisasi di Indonesia. *Jurnal Academia Praja*. Vol. 2 No. 1. (Cimahi: FISIP Univ. Jenderal Achmad Yani) <http://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-academia-praja/article/view/90/77>
- Sa'adah, Binti. 2015. *Akuntabilitas dan Transparansi Anggaran Melalui E-Government: Studi Tentang Penganggaran di Pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3 No. 2. (Surabaya: FISIP Univ. Airlangga) <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpe71fe22566full.pdf>
- Santoso, Cuher dan Sri Suwitri. 2018. Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 7 No. 1, (Semarang: FISIP Univ.

Diponegoro)

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022/18082>

Sawir, Muhammad. 2017. Konsep Akuntabilitas Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Pemerintahan*. (Jayapura: Univ. Yapis Papua)
<http://www.jurnal.uniyap.ac.id/index.php/jurnalfisip/article/viewFile/395/352>

Styawan, Suci. 2012. Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik Studi Tentang Transparansi, Responsitas Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3 No. 2. (Surabaya: FISIP Univ. Airlangga)
<http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpbc2857774dfull.pdf>

Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. 2017. Kecenderungan Sivitas Akademika dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 13 No. 1. (Yogyakarta: Univ. Gadjah Mada)
<https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/26074>

REGULASI/PERATURAN

International Fund For Agricultural Development: "Good Governance: an Overview". 1999. Roma
https://www.academia.edu/28978864/IFAD_INTERNATIONAL_FUND_FOR_AGRICULTURAL_DEVELOPMENT_GOOD_GOVERNANCE_AN_OVERVIEW

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik https://jdih.kominfo.go.id/storage/files/1565583906-Inpres_No_9_Tahun_2015_tentang_Pengelolaan_Komunikasi_Publik.pdf

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>

Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*.
<http://kms.ipb.ac.id/1715/1/Akuntabilitas%20dan%20Good%20Governance%2C%20Modul%201%20dari%205%20Modul%20Sosialisasi%20Sistem%20Akuntabilitas%20Kinerja%20Instansi%20Pemerintah%20%28AKIP%29.pdf>

Modul Pelayanan Publik,
<https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf>

Keputusan Walikota Semarang Nomor 800/264 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/27684>

Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang
https://www.jarungu.com/peraturan_detail.php?perwali-semarang-31-tahun-2014-tentang-pusat-pengelolaan-pengaduan-masyarakat-kota-semarang&qPeraturan=&idPeraturan=118559

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 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>

Keputusan Walikota Semarang Nomor 800/264 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang