

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abdul Manaf, 2016, *Modul Materi Good Governance dan Pelayanan Publik*, Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Komisi Pemberantasan Korupsi, Jakarta.

Bambang Irawan dan Muhammad Nizar Hidayat, 2021, *E-Government: konsep, esensi dan studi kasus*, Mulawarman University Press, Samarinda.

Didit Widiatmoko Seowardikoen, 2019, *Metodologi Penelitian: Desain Komunikasi Visual*, PT Kanisius, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Moleong J Lexy, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram. Dapat diakses di <http://eprints.unram.ac.id/20305/1/Metode%20Penelitian%20Hukum.pdf>

Muhammad Fitri Rahmadana dkk, 2020, *Buku Pelayanan Publik, Kita Menulis*. Dapat diakses di https://www.researchgate.net/profile/MadeSupriadi/publication/348418784_Pelayanan_Publik/links/5ffdfefc92851c13fe09c035/Pelayanan-Publik.pdf.

Nur Solikin, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Qiara Media, Pasuruan.

Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*, Alfabeta, Bandung.

Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2022, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Yusuf Tojiri, dkk., 2023. *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*, Takaza Innovatix Labs, Padang.

Zulmiyetri, dkk., *Penulisan Karya Ilmiah*, Kencana, Jakarta.

Jurnal:

Asna Rohmatun Nur Azizah dan Fatma Ulfatun Najicha, 2022, "Pengoptimalan *e-Government* di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good Government*", *Law, Development, and Justice Review*, Vol. 5 Nomor 2 Oktober 2022, Universitas Sebelas Maret.

- Atozanolo Baene, 2022, Penerapan Hukum Pidana Pada Tindak Pidana Gratifikasi Yang Dilakukan Dalam Jabatan (Studi Kasus Putusan Nomor 1/Pid. Sus. Tpk/2017/Pn. Mdn), *Jurnal Panah Hukum*, Vol. 1 Nomor 1 Januari 2022, Fakultas Hukum Universitas Nias Raya.
- Bella Puspa Dewi, 2020, “Penerapan *Electronic Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”, *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol. 7 Nomor 4 April 2020, Universitas Mulawarman.
- Donnie Prasetyo, dkk., 2022, “Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Penyaluran Bantuan Sosial untuk Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) di Kantor Kelurahan Selokaton, Kecamatan Sukorejo, Kabupaten Kendal”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 11 Nomor 2 2022, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Elviandri, dkk., 2019, “Quo Vadis Negara Kesejahteraan: Meneguhkan Ideologi *Welfare State* Negara Hukum Kesejahteraan Indonesia”, *Mimbar Hukum*, Vol 31. Nomor 2 Juni 2019, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Riau.
- Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar, 2020, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer” *Gema Keadilan*, Vol 7 Nomor 1 Juni 2020, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Muhammad Gilang Gumilar, 2019, “Inovasi Pemerintah Daerah *Jogja Smart Service* dalam Menciptakan *Smart and Liveable City* di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Gama Societa*, Vol. 3 Nomor 1 Mei 2019, Universitas Gadjah Mada.
- Shinta Ulan Sari, dkk., Pengaruh Implementasi *Good Governance* pada Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Daerah di Indonesia), *Jurnal Akuntansi*, Vol 11 Nomor 2 Juli 2024, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjajaran.
- Titin Pramiyati, dkk., 2017, Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil), *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, Vol 8 Nomor 2 November 2017, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2004, Nomor 150.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2009, Nomor 12.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2009, Nomor 112.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2014, Nomor 292.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan (PKH).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang *e-Government*.

Keputusan:

Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur *Jogja Smart Service*.

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 208 Tahun 2023 tentang Penerapan *Jogja Smart Service* Sebagai *Superapp* Layanan Pemerintah Daerah Berbasis Elektronik.

Peraturan Kebijakan:

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Skripsi:

Izzul Muttaqin, 2024, *E-Governance dan Partisipasi Masyarakat: Studi Kasus Aplikasi Jogja Smart Service*, Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

M. Givano Wendrata, 2023, *Pengaruh Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta*, Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Michelle Janice Miracle, 2023, *Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Layanan Publik pada Sistem Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)*, Tesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Internet:

Anggaran Kemenkeu.go.id, “Kajian Program Keluarga Harapan”, <https://anggaran.kemenkeu.go.id/api/Medias/cf871a82-6692-4206-93a0-9f88a66c5756> diakses tanggal 14 Februari 2025.

AntaraNews.com, “Mensos Klaim Perubahan Rastra ke BPNT Berjalan Sangat Baik”, <https://www.antaranews.com/berita/766658/mensos-klaim-perubahan-rastra-ke-bpnt-berjalan-sangat-baik> diakses tanggal 12 Februari 2025.

Badan Pusat Statistik (BPS), 2024, *Human Development Index on Selected Countries, 2019-2021*. <https://kendalkab.bps.go.id/en/statistics-table/1/MzA5IzE=/human-development-index-on-selected-countries--20192021.html>, diakses 14 Februari 2024.

Detik.com, “Dana Bansos PKH Desember 2024: Besaran, Cara Cek, Jadwal, hingga Pencairannya”, <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-7687761/dana-bansos-pkh-desember-2024-besaran-cara-cek-jadwal-hingga-pencairannya>, diakses tanggal 14 Februari 2025.

Hukumonline.com, “Catat! Ini 21 Asas Hukum dan 7 Adagium Hukum yang Perlu Dipahami”, https://www.hukumonline.com/klinik/a/catat-ini-21-asas-hukum-dan-7-adagium-hukum-yang-perlu-dipahami-lt62d0b0c23e38e/#_ftn4, diakses tanggal 15 Februari 2025.

Jogja Smart Service, 2024, *Data Statistik Layanan Pengaduan Jogja Smart Service*, Aplikasi Jogja Smart Service, diakses 28 Februari 2024.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Implementasi,
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Implementasi>, diakses tanggal 15 Februari 2025.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas,
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Kualitas> diakses 12 Februari 2025.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan,
<https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Pelayanan>, diakses 12 Februari 2025.

Media Indonesia, Menakar Tiga Kandidat dari Sudut Negara Kesejahteraan,
<https://epaper.mediaindonesia.com/detail/menakar-tiga-kandidat-dari-sudut-negara-kesejahteraan>, diakses 14 Februari 2025.

Ombudsman.go.id, “Ombudsman Temukan Beberapa Pelanggaran PPDB Sistem Zonasi Sekolah”, <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/ombudsman-temukan-beberapa-pelanggaran-ppdb-sistem-zonasi-sekolah>, diakses 14 Mei 2024.

Pesisirbaratkab.go.id, “Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)”,
<https://pesisirbaratkab.go.id/layanan/pengaduan-publik/sp4n-lapor>, diakses 14 Mei 2025.

Rada Dhe Anggel, Dana Bansos PKH Desember 2024: Besaran, Cara Cek, Jadwal, hingga Pencairannya, <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-7687761/dana-bansos-pkh-desember-2024-besaran-cara-cek-jadwal-hingga-pencairannya>, diakses 14 Februari 2025.

Tempo.co, “Inilah Pembagian Generasi Berdasarkan Tahun Kelahiran”, 25 Juni 2023, <https://www.tempo.co/gaya-hidup/inilah-pembagian-generasi-berdasarkan-tahun-kelahiran-173224>, diakses tanggal 7 Mei 2025.

The Constitution Of Japan,
http://japan.kantei.go.jp/constitution_and_government_of_japan/constitution_e.html, diakses 9 Februari 2025.

Sumber Lain:

Adya, Pejabat Bidang Pranata Hubungan Masyarakat Diskominfo Kota Yogyakarta, Wawancara Pribadi, 10 April 2025.

Aif, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 27 April 2025.

Bambang, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 2 Mei 2025.

Basuki, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 28 April 2025.

Dhifa, Pejabat Bidang Perlindungan Sosial dan Jaminan Sosial Dinsosnankertans Kota Yogyakarta, Wawancara Pribadi, 10 April 2025.

Sigit, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 30 April 2025.

Tri, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 25 April 2025.

Wasono, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 1 Mei 2025.

Widha, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 4 Mei 2025.

Yunita, Masyarakat yang Melaporkan Pengaduan PKH dan BPNT di Aplikasi *Jogja Smart Service*, Wawancara Pribadi, 3 Mei 2025.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Wawancara dengan Narasumber



Wawancara dengan Bu Septi selaku Pejabat Bidang Pengolah Data dan Informasi serta Pak Adya selaku Pejabat Bidang Pranata Hubungan Masyarakat Diskominfo Kota Yogyakarta



Wawancara dengan Bu Evi selaku Asisten Bidang Pengembangan Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY

Foto disamping diwakilkan oleh Bu Lina selaku Asisten Bidang Pengawasan Aparatur Pemerintah dan Bu Nur selaku Asisten Bidang Pengawasan Badan Usaha Lembaga Ombudsman DIY dikarenakan Bu Evi berhalangan hadir karena cuti melahirkan



Wawancara dengan Bu Dhifa selaku Pejabat Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta



Wawancara dengan Pak Prayitno selaku Pejabat Bidang Layanan Bantuan Sosial
Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta



Wawancara dengan Bu Widha



Wawancara dengan Bu Yunita



Wawancara dengan Pak Bambang



Wawancara dengan Pak Aif



Wawancara dengan Pak Wasono



Wawancara dengan Pak Sigit



Wawancara dengan Pak Basuki



Wawancara dengan Pak Tri

