

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, N., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling Terhadap . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, N. A. F. (2023). Efektivitas Layanan Aduan Lapori Bupati Berbasis E-Government di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 4(1), 78–96.
<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/120%0Ahttps://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/download/120/81>
- Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala, R. (2020). *Model Implementasi Program Lembaga Penjamin Mutu*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Dr, Syamsul Bahri, M.Pd; M, Pd, Prof. Dr. Bejo Sujanto; M.Pd, Prof. Dr. R. Madhakomala. (2020). Implementasi Program Lembaga. In S. M. Dr. Rudi Hartono, *Model Implementasi Program Lembaga Penjamin Mutu* (p. 18). Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Laksana, M.Sos, M.Si, M. W. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & S.Sos., M.Si., M. W. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Ega Salsa Nugraha, E. S., Padri, R. A., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM*, 1.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Indonesia, P. P. (2017). Undang-undang (UU) No. 14 Tahun 2017. *Peraturan Perundang-undangan*.
- Jones, C. O. (1996). Implementasi Program. In M. Dr. Syamsul Bahri, P. B. M.Pd, & P. R. M.Pd, *Model Implementasi Program Lembaga Penjamin Mutu* (pp. 16-17). Bndung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Kurniawan, W., & Maani, K. D. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DI KECAMATAN TABIR SELATAN KABUPATEN MERANGIN DENGAN. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*.
- Larasati, Putri, E., Sumadi Fibrianti, M., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(4), 37.
- Lincoln, D. d. (1987). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwiyah, O. S., Shintha Bella, A., A’yun Zaini, M., Ilmu, J., & Publik, A. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19 (Study Kasus Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (Blt-Dd) Di Desa Dringu,

- Kecamatandringu, Kabupaten Probolinggo). *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(7), 307. www.bps.go.id.2020
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. United State of America: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Mursalim, S. W. (2018). ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN . *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)* , 3.
- MZ, D. K., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). EFEKTIVITAS PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*.
- Nugraha, B. (2020). Implementation of E-Government Policy in Making Smart . *Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial*.
- Nurmayana Siregar. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka). *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713–722. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/3320>
- Pamella, I., May, A., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Negeri, U., Inglamayunesacid, E., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Negeri, U. (2022). Analisis Efektifitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DINamika Sosial*, 1, 213–214.
- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. (2016). Penelitian Kualitatif. In M. Prof. Dr. Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (p. 11). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Ramadhani, Y. C. (2023). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 200–212. <https://doi.org/10.33059/jseb.v14i2.4395>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Santoso, C., & Suwitri , S. (2023). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Departemen Administrasi Publik*, 3.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada

- Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tjahyono, F., Katubi, O., & Haripin, M. (2023). Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) . *Jurnal Litbang Polri* , 2.
- Williams, D. (1995). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.