

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (Ed.); Pertama). CV. Syakir Media Press.
- Adiatma, T., Harahap, T. K., Hendrayady, A., Anto, R. P., Purwanti, Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Tui, F. P. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik* (pertama). Tahta Media Group.
- Ahyar, H., Andriani, H., Ustiauwaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (Ed.); Pertama). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Antoni, D A Darius Muhammad, I. H., & Muhamad, A. (2022). *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure*. In E. Nindya (Ed.), *CV. Mitra Mandiri Persada*. [http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government Berbasis IT Infrastructure.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/12506/1/E-Government-Berbasis-IT-Infrastructure.pdf)
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, *10*(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Dina, D., Heri, H., & Widasari, H. (2020). *E-Service Quality* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong). *Neo Politea*, *1*(2), 52–60. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.500>
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur. (2022). *Wagub Emil: Pemprov Jatim Terus Perkuat SP4N LAPOR!* 1. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/wagub-emil-pemprov-jatim-terus-perkuat-sp4n-lapor>
- Ditjen Aptika. (2021). Penggunaan SP4N-LAPOR! Tingkatkan Pelayanan Publik Berkualitas. *Aptika Kominfo*, 1. <https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengembangan *E-Government* (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *7*(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Fatimah, N. (2022). SP4N-LAPOR! Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik. *BPMP DKI Jakarta*, 1.
- Fiqri, A. F., & Octavia, A. (2022). Dampak *E-Service Quality*, *E-Trust* Dan Persepsi Resiko Terhadap *Repurchase Intention* Yang Dimediasi *E-Satisfaction* Dalam Menggunakan Aplikasi *E-Commerce* Dimasa Pandemic Covid-19 Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, *11*(03), 602–515. <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i03.15332>
- Gubernur Jawa Timur. (2018). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun*

2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

- Hardianyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasinya*. Gava Media.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Lmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.122>
- Humas MENPANRB. (2019). Mengenal SP4N-LAPOR!, Mahasiswa UMJ Kunjungi Kementerian PANRB. *Kementerian PANRB*.
- Humas MENPANRB. (2023). Kepuasan SP4N-LAPOR! Capai 73,7 Persen, Menteri PANRB: Tindak Lanjut Pengaduan Harus Dipercepat. *KemenPANRB*, 1.
- Irawan, A., Pohan, F. R., & Fofid, S. P. . (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Distrik Merauke. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 13(2), 149–167.
- Jatim Newsroom. (2022). Wagub Emil: Pemprov Jatim Terus Perkuat SP4N LAPOR! *Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur*, 1.
- Kementerian PANRB. (2018). *Kaleidoskop sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) – LAPOR! 2018*. Kementerian PANRB.
- Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, USAID, & MSI. (2016). *Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota: Adopsi dan Integrasi LAPOR! - SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik*. [https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual Buku Panduan LAPOR!-SP4N-Hires \(4\).pdf](https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual%20Buku%20Panduan%20LAPOR!-SP4N-Hires%20(4).pdf)
- La Adu, arifin, Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). Hambatan-Hambatan Dalam Implemetasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Daerah. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 5(3), 215–223. <https://doi.org/10.33387/jiko.v5i3.5344>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Matthew B. Miles, Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis (Third Edition)*. SAGE Publications.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (Ed.); pertama). UMSIDA Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Satu). UNPAD Press.

- Nadia, Kevin Herma, Afifuddin, & Putra, L. R. (2022). Implementasi Kebijakan Program Sistem Integrasi Aspirasi Pengaduan – Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SIAP-LAPOR) Sebagai Wujud *Open Government Policy* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Respon Publik*, 16(9), 41–52. <http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/4813>
- Nafi'ah, Z., & Tukiman, T. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 252–259. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i3.8022>
- Nafi'udin, M. F., Alfi, M. N., Fathoni, M. I., & Athallah, N. A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima *Service Assistant* (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.32939/fdh.v4i1.2024>
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi & Inovasi* (T. Limbong (Ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Nur, D., Kusnadi, H., & Ayodya, B. P. (2022). Strategi Komunikasi Penanganan Aduan Pada Program Sp4n- Laporan! Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. *Seminar Nasional Hasil Skripsi 2022*, 1(1), 5. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/970>
- Ombudsman RI. (2022a). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat. In *Ombudsman RI*. <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/Laporan-Tahunan/20230216-bca-ar-2022-indonesia.pdf>
- Ombudsman RI. (2022b). Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022. In *Ombudsman RI*.
- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 12–24. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.* (n.d.).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.* (n.d.).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.* (n.d.).
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya* (Q. Media (Ed.); pertama). CV. Penerbit Qiara Media. [https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_S_Sos_M_](https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_)

AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ

- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. In S. B. Sartika (Ed.), *UMSIDA PRESS* (pertama).
- Sulistyo, P. D. (2021). Libatkan Peran Masyarakat, Pelayanan Publik Dilengkapi Pengaduan. *Kompas*, 1. <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2021/09/09/tangani-pengaduan-masyarakat>
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1123-1136>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction* (F. Tjiptono (Ed.); Kelima). ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- United Nations*. (2022). *UN E-Government Knowledgebase. Public Administration*.
- Widodo, R. E., Hartono, S., & Indartuti, E. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi E-Lapor (Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Timur). *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 999–1006.
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>
- Yaniarti Eka Pratiwi, P., Mayasari, M., & Febriantini, K. (2020). Implementasi *Electronic Governance* Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 77–97. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i01.2406>