

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif. Makassar*. Syakir Media Press.
- Aprianto, D. N. (2023) Aplikasi Wargaku Besutan Pemkot Surabaya Dipuji Ombudsman. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/011226679/aplikasi-wargaku-besutan-pemkot-surabaya-dipuji-ombudsman>
- Bramasta, R., & Pramono, S. (2023). *Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi "Wargaku" Di Kota Surabaya*. 1(1).
- Diana Hertati, Binti Azizatul Nafi'ah, Katerina Bataha, Very Y. Londa, & Donald K. Monintja. (2024). Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (Ssw) Alpha. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1512>
- Diskominfo (2022) Selama 2021, Aplikasi Wargaku Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari <https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama>
- Elaine, M. (2023) 600an Aduan Wargaku Tidak Bisa Ditindaklanjuti Pemkot Surabaya, Diantaranya Karena Tidak Jelas. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/600an-aduan-wargaku-tidak-bisa-ditindaklanjuti-pemkot-surabaya-diantaranya-karena-tidak-jelas/>
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.31602/as.v6i1.4333>
- Gabriela Zera Theofani, Dwi Retno Oktaviani, Berlian Surya Maharani, Prizalia Berliana Putri, Shafira Zahra Almadaea, & Binti Azizatul Nafi'ah. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Bagi Pasien Pengguna Bpjs Di Rsud Dr. M.
- Hakim, A. (2022) Aplikasi "Wargaku" Di Surabaya Terima 10.504 Pengaduan Selama 2022. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari [https://jatim-antaranews-com.cdn.ampproject.org/v/s/jatim.antaranews.com/amp/berita/664163/aplikasi-wargaku-di-surabaya-terima-10504-pengaduan-selama-2022?amp\\_js\\_v=A6&amp\\_gsa=1&usqp=Mq331aquiakwascaagm%3d#Aoh=16971522257194&referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com&amp\\_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3a%2f%2fjatim.antaranews.com%2fberita%2f664163%2faplikasi-wargaku-di-surabaya-terima-10504-pengaduan-selama-2022](https://jatim-antaranews-com.cdn.ampproject.org/v/s/jatim.antaranews.com/amp/berita/664163/aplikasi-wargaku-di-surabaya-terima-10504-pengaduan-selama-2022?amp_js_v=A6&amp_gsa=1&usqp=Mq331aquiakwascaagm%3d#Aoh=16971522257194&referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com&amp_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=https%3a%2f%2fjatim.antaranews.com%2fberita%2f664163%2faplikasi-wargaku-di-surabaya-terima-10504-pengaduan-selama-2022)

- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 2(2), 26-33.
- Larasati, W. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 9(1). <https://doi.org/10.14421/pjk.v9i1.1193>
- Lejiu, A., & Irawan, B. (2017). Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi Pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu). *Jurnal Administrative Reform*, 2(4), 515-526.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2021). Analisis Penanganan Keluhan Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i1.29723>
- Lovely Bogor (2022) Apakah Aplikasi Sibadra Benar-Benar Berfungsi Menerima Pengaduan Warga Kota Bogor. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari <https://lovelybogar.com/apakah-aplikasi-sibadra-benar-benar-berfungsi-menerima-pengaduan-warga-kota-bogor/>
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 1553-1568.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3 Ed.). Sage Publication Ltd.
- Moleong, L. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Roasdakarya.
- Ombudsman (2019, 10 Januari) Jumlah Laporan Di Surabaya Tertinggi. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--jumlah-laporan-di-surabaya--tertinggi>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Surabaya.
- Rachmawati, D. (2016). *Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Surabaya*. 4.

- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Yusuf Tojiri, Moch., Nugraha, V. S. N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Redaksi (2022) “Wargaku” Milik Pemkot Surabaya Raih Penghargaan Lagi, Kini Dari Kemenpan-Rb. Diakses Pada 15 Oktober 2023, Dari <https://www.surabayatoday.id/2022/06/17/wargaku-milik-pemkot-surabaya-raih-penghargaan-lagi-kini-dari-kemenpan-rb/>
- Rosanjaya, L., & Nafi, B. A. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak*. 9(2).
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Sarjana Thesis, Universitas Tribuana Tunggaldewi.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia*. 1.
- Setijaningrum, E. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Airlangga University Press.
- Styawan, S. (2012). *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya Ii)*. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpbc2857774dfull.pdf>
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tumuber, V. A., Rompas, W. Y., & Pombengi, J. D. (T.T.). *Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara*.
- Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*. 6.
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Sp4n-Lapor*. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.