

DAFTAR PUSTAKA

- A. Sobandi, Adman, Edi Suryadi. Effectiveness Of Archive Management By Digitizing Documents. *Manajerial* 19, No. 2 (2020). E-ISSN : 2527 – 4570
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press
- Agustin, T. D., & Hariyoko, Y. Agustin, T. D., & Hariyoko, Y. Analysis of Administrative Services through Online Submission of the Surabaya KNG (Klampid New Generation) Application. *Formosa Journal of Sustainable Research*, (2022):1083-1094.
- Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila, Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, Nomor 2 (2021), e-ISSN 2503-4952
- Andreas Ufen. Participation without Democracy: Containing Conflict in Southeast Asia by Garry Rodan. Book Review (2018). DOI: 10.1080/13510347.2018.1512971
- Atthahara, Haura. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*. Vol 3, No 1 (2020) <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- BPS Kota Surabaya. (2024, March 4). Kota Surabaya Dalam Angka. <https://surabayakota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/38c76de6074beea6951be69e/kota-surabaya-dalam-angka-2024.html>.
- Bramasta, R., & Pramono, S. (2023). Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi “WargaKu” di Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Soetomo Administrasi Publik*, 1(1).
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta, Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Surabaya Kota Surabaya, *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol 7, No. 2 (2022).
- Denis, Patrick Lumansik, Florence D.J. Lengkong, Nova Plangiten, Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 5, No. 84, (2019).
- Fanida, E. H. Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Publika, 2021.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis Egovernment Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *ASSIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45-53.
- Firmanda, D. (2019). Efektivitas Surabaya Intelligent Transport System Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Hamdi, M., & Ismaryati, S. (2014). *Metodologi Penelitian Administrasi* (2nd ed.). Universitas Terbuka.

- Hardiyanti, Sartika Dwi, And Christine Andu Purnamasari. "Efektifitas Aplikasi Smart City Pada Pengguna Smartphone Untuk Mewujudkan Kota Nyaman Untuk Semua Di Kota Makassar." (2019).
- 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.
- Haspo, Laurensia Nindyta Angelina, dan Aldri Frinaldi. "Penerapan Aplikasi Sp4nLapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*. (2020)
- Hertati, D., Nafi'ah, B. A., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (2024). Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2612-2618.
- IQ. Ainiyah, Penerapan E-government di Kota Surabaya, *Academia.edu* (2016), diakses pada 15 Januari 2023, melalui https://www.academia.edu/Penerapan_EGovernment_diKota_Surabaya
- J. P. Gant. *Electronic Government for Developing Countries*. Jenewa: ITU, 2008
- Kharisma, K. D., &
- Kristanto, Yuliana. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Journal Of Public Administration And Local Governance*. Vol 2, No. 1 (2018), doi: <http://Dx.Doi.Org/10.31002/Jpalg.V2i1.637>
- Kurniawan, A. (2021, March 4). Aplikasi WargaKu Platform Komunikasi Warga dengan Pemkot Surabaya. *Sindo News*.
- 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 Y ogyakarta). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 9(1).
- 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.
- May, I. A., & Fanida, E. H. Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, (2023): 1552-1568.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 1553-1568.
- Moleong, L. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Roasdakarya.
- Moleong, L. J. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (40th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Novy Setia Yunas. Implementasi E-Government Dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour Pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya." *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 4.1 (2020)

- Nugraha, Joko Tri, Dwi Wahyu Ningsih. Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. *Jdkp Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik* 1.1 (2020)
- Nugroho, S. A. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, (2017): 96-103.
- Nuraini, Mhd. Ansori, Gebi Chica Lorenza, Efektivitas Pelayanan Publik Program Mobile Customer Service on Call (MCS-OC) pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi, *Wajah Hukum*, Vol. 5, No 1 (2021). DOI 10.33087/wjh.v5i1.455
- Pamudi, P., & Suryani, E. Penerapan Sistem Dinamik dalam Intelligent Transport Systems (ITS) untuk Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi dan Safety (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *An International Journal on Information and Communication Technology*, (2018): 19-25.
- Pamungkas, S. D. (2020). Implementasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) PKBL PT. Telkomsel Semarang Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Putra, R. M. INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E HEALTH DI KOTA SURABAYA). Doctoral dissertation, Universitas Airlangga, (2018):1-13.
- Rachmawati, D. (2016). Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 245-254.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Rofpi, A., & Tukiman. (2024). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung Smart City Melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 48–59. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v6i1.4132>
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125-136.
- 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.
- 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*, 4(4).
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). ALFABETA.

- Susanto, E. H. (2010). *Komunikasi Massa : Esensi dan Aplikasi dalam Dinamika Sosial Ekonomi Politik*. Mitra Wacana Media.
- Theofani, G. Z., Oktaviani, D. R., Maharani, B. S., Putri, P. B., Almadea, S. Z., & Nafi'Ah, B. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Bagi Pasien Pengguna BPJS di RSUD dr. M. Soewandhie Kota Surabaya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10).
- Tumuber, V., Rompas, W., & Pombengi, J. (2018). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi E-government dalam Meminimalisir Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintahan Kota Surabaya. *Mantra Pembaruan*, 4(1).