

## DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K., & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25–31.
- Alfajar, A., Hilman, & Machrunnisa. (2023). The Application of E-Government Through the e-Gov Portal Application In Improving The Work Discipline of Civil Servants at the Communication and Informatics Office of Tangerang City. *International Journal of Education, Information Technology and Others*, 6(3), 209–217. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8289364>
- Andi, N., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *PENA BANGSA: Bisnis Dan Tata Kelola Publik Adaptif*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256>
- Anisa Ramadhania, Muradi, & Jajang Sutisna. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Dharma Hermawan. (2024). Analisis Efektivitas Sp4n-Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tangerang. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i4.4093>
- Arvianti, S., Radjikan, & Basyar, M. R. (2025). Penerapan E-Goverment Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 137–155.
- Fadhilah, A. F., Setianingsih, E. L., & Dwimawanti, I. H. (2023). Analisis Pelayanan Pengaduan Publik Pada Aplikasi PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo. *Jurnal of Management & Public Policy*, 12(4), 116–133.
- Faikar, M., Alfauzan, M., & Ilman, N. (2025). Sistem Informasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat Kantor Inspektorat Kota Palopo. *Integrative Perspectives of Social and ...*, 2(3), 4971–4977. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/648%0Ahttps://ipssj.com/index.php/ojs/article/download/648/592>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiati, S., Honesti, L., & Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, L. W. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin*. PT. Global Eksekutif Teknologi. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Grad.Cert.Biotech Helmina Andriani, M. S., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M.Pd Jumari Ustiawaty, S.Si., M.Si Evi Fatmi Utami, M.Farm., A., Dhika Juliana Sukmana, S.Si., M. S., & Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media. <https://books.google.co.id/books?id=aypgLwEACAAJ>
- Hasan, N., Nadila, D., Kleitanto, H., Dzauharoh, S., Permatasari, A., & Nurhakim, F. (2026). *Inovasi Digital Dalam Reformasi Birokrasi Derah: Analisis Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi dan Website Sebagai Penguatan Good Governance*. 150–156.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A., Amane, O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., & Sari, A. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (M. . Diana Purnama Sari, S.E. (ed.)). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Indonesia. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Afghanisan Physiography Map*, 25, 1–106.
- Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Indonesia, P. R. (2003). *Intruksi Presiden Republik Indonesia Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. 3.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Elektronik Government*. PREINEXUS.
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 27–32. <https://journal.lintasgenerasi.com/index.php/JKPM/article/view/121%0Ahttps://journal.lintasgenerasi.com/index.php/JKPM/article/download/121/105>
- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tataan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103.
- Maisarah, P. A., Fonna, F., & Rayyan, F. (2025). *Peran Kritis Sistem Informasi Manajemen Dalam Mewujudkan E-Government Yang Responsif Transparan, dan Berkelanjutan di Indonesia*. 6(3). <https://ejournals.com/ojs/index.php/jkmt>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*.
- Mozin, S. Y., Arkani, S., & Labasir, S. N. (2025). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi : Prinsip Kategori Barang, dan Jenis Layanan. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 198–207.

- Nainggolan, P., Saragih, B., & Sinaga, R. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(2), 651–662. <https://doi.org/10.36985/8jh06y74>
- Nurhadi, S. P., Purbaningrum, D. G., & Nuraulia, R. (2023). mplementasi Aplikasi SP4N-LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 2(2), 305–312. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v2i2.43>
- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2020). Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PIP) di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 67–75.
- Oktavianingrum, A., & Widiyarta, A. (2024). Implementasi program penanganan pengaduan layanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 316–323.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang Efektif*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengelolaan-pengaduan-pelayanan-publik-yang-efektif>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., & P. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Rejeki, I. S., & Solihin, I. (2026). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan*. 4(1), 7152–7164. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.4459>
- Riyana, N. R., Saharuddin, E., Pujiastuti, F., Roshan, R., & Abdullah, H. M. (2025). Efektivitas Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Layanan Pengaduan Online. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(4), 513–524. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Andre Ariesmansyah INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AE-Goverment>:
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)* (Issue 17). [http://repository.uinjambi.ac.id/468/1/06\\_Metode Penelitian 15x23.pdf](http://repository.uinjambi.ac.id/468/1/06_Metode%20Penelitian%2015x23.pdf)
- Selly, A. N., Mau, A. O. E., & Kolianan, J. B. (2025). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat

- di Kota Kupang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3(1), 248–270.
- Setijaningrum, E. (2023). *Complaint Handling dalam Pelayanan Publik*. Airlangga University Press. <https://omp.unair.ac.id/aup/catalog/book/382>
- Shavira, A., Rudiana, R., & Lesmana, A. C. (2021). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174–183. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38250>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif*.
- Susanto, G., Hattab, S., & Suasa. (2024). *Penerapan E- Government Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tondo Kota Palu*. 1(5), 61–70.
- Susanty, A., Indasari, N. L., Ayyubi, H. O. I. I. Al, Inayati, D. A. P. E. Y. R. H. A. T., Susilawati, M. A. D. V., & Bekata, H. M. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. M. Dr. Titik Inayati, S.E. (ed.)). CV. FUTURE SCIENCE.
- Taufik, Liwaul, & Sartono. (2023). Analisis Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Konawe Selatan. *Journal Publicuho*, 6(2), 507–524. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.134>
- Wakhid, A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). *Pergeseran Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Implementasi Reformasi Birokrasi*. 17(2), 1–17.
- Wardana, R. I., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). *Digitalisasi Pelayanan Publik : Solusi Atau Masalah Baru ?* 5, 7933–7943.
- Widoretno, Y., Astuti, R., & Rahman, A. (2024). Inovasi Aplikasi SAKTI (Sistem Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kediri. *Journal of Public Policy and Management Review* 1, 13(2), 1–14.
- Wuga, O. A., Susanti, N., Ode, L., Ichwan, M., Provinsi, P., & Tenggara, S. (2025). Pengaduan dalam Pelayanan Publik ( Suatu Tinjauan Studi ). *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 60–70.