

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, A. (2024). Peningkatan Literasi Teknologi IoT untuk Mendukung Implementasi Smart City di Masyarakat Perkotaan. *Merkurius J. Ris. Sist. Inf. Dan Tek.*
- Aisyah, E. N. A., Nabila, D. S., Sabrina, M. A., & Hayat, H. (2025). Efektivitas Peningkatan Pelayanan Oleh Partisipasi Publik Dengan Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Malang. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 87–92. <https://doi.org/10.22225/pi.9.2.2024.87-92>
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2020). *Smart Cities : Definitions , Dimensions , Performance , and Initiatives.*
- Aldhi, I. F., Suhariadi, F., Rahmawati, E., Supriharyanti, E., Hardaningtyas, D., Sugiarti, R., & Abbas, A. (2025). Bridging Digital Gaps in Smart City Governance: The Mediating Role of Managerial Digital Readiness and the Moderating Role of Digital Leadership. *Smart Cities*, 8(4), 1–40. <https://doi.org/10.3390/smartcities8040117>
- Anand, P. B. (2021). Assessing smart city projects and their implications for public policy in the Global South. *Contemporary Social Science*, 16(2), 199–212.
- Aziz, Y. M., & Studies, G. (2026). *Digital Complaint Platforms and Participatory Governance : A Qualitative Study of Local Government Responsiveness in Indonesia.* x(x), 1–7.
- Basri, M., Yusuf, M., Program Studi Administrasi Pembangunan, M., UHO Kendari, P., Program Studi Administrasi Pembangunan Pascasarjana UHO Kendari, D., & Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UHO Kendari, D. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Pelayanan Izin Usaha Di Kantor Kementerian Hukum Dan Ham Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara Analysis of the Implementation of E-Government in Business Licensing Services At the Regional Office of the Ministry of Law an. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 16(1), 2502–5589. Retrieved from <https://kemenkumham.go.id>
- Chandra, A., & Syaputri, D. (2024). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Analysis of the Service Quality of Village Officials in. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). *SISTEM PENANGANAN PENGADUAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA.* 6(1), 45–53.
- Fatmawati, F. (2024). *Complaint Handling Dalam Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya.* UPN Veteran Jawa Timur.
- Hanif Nashrullah. (2024). Indeks SPBE Jatim tercatat 3,62.

- Haoxing, Z., & System, C. (n.d.). *A Framework for Effective E Government in Indonesia ' s Decentralized Bureaucracy*. 1–12.
- Haris, S., & Syafarudin, S. (2025). Digital transformation in public services: A study of e-government implementation in Indonesia. *International Journal of Law and Society*, 2(4), 172–179.
- Hartono, T., Muchsin, S., & Afifuddin, A. (2026). Pemanfaatan Data Pengaduan SP4N LAPOR Dalam Perumusan Kebijakan Publik Di Pemerintah Kabupaten Madiun. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 139–148. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v9i1.5159>
- Heru Irianto. (2025). Enhancing Public Information Disclosure through the Implementation of SP4N-LAPOR! Using the E-GovQual Model: A Case Study of the Pamekasan District Communications and Informatics Department. *Volume 15, Number 1, 2025 p-ISSN. 2088-2262 e-ISSN. 2580-5622 Ojs.Pnb.Ac.Id/Index.Php/SOSHUM/*, 15(1), 44–52.
- Ibty, I. (2024). Akses Difabel Pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Kominfo DIY. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(1), 73–84. <https://doi.org/10.31289/publika.v12i1.11889>
- Juneidi Pompaya. (2022). *Kebijakan, Implementasi Pns, Disiplin Meningkatkan, Dalam Penyelenggaraan, Efektivitas Di, Pemerintahan Kabupaten, Pasan Tenggara, Minahasa*. 2.
- Kartius, N. A., & Angelina, N. (2024). *Good Governance : Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu*. 1(1), 14–25.
- Kurniawan, D. M. Z., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! di Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 10(2), 86–97. Retrieved from <https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/16959/6404>
- Kurniawan, Y. A. (2017). *Efektivitas Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Yudhistira Ardi Kurniawan*. 2004–2007.
- Latip, Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2025). Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6), 4563–4574. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Ludiana. (2026). *STRATEGIC TRIANGLE SP4N-LAPOR! DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 12, 520–533.
- Madeleine Yeza Titania, H. N. (2021). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, Vol. 7 No.(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160/http>
- Malahati, F., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif:

- Memahami karakteristik penelitian sebagai metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348.
- Mardatillah, N. A., & Murhayati, S. (2025). Data dan Fakta Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13018–13028.
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Sp4N- Lapor ! Dinas Komunikasi Dan Informatika Analysis of Complaint Service Management in Improving Public Services (Study At Sp4N-Lapor ! Gresik Regency Communicati. *Jurnal Inovant*, 3(4), 445–458.
- Miles dan Huberman. (2019). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*.
- Muspawi, M., & Lestari, A. (2020). *Membangun Kesiapan Kerja Calon Tenaga Kerja*. 4(1), 111–117.
- Muttaqin, M., Pusvita, V., Pangaribuan, T., & Simatupang, O. (2024). Partisipasi Pengguna Internet Indonesia dalam Pemanfaatan LAPOR! sebagai Layanan Pengaduan Publik. *Jurnal Pekommas*, 9(2), 189–200. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v9i2.5314>
- Nalova, L. M. (2024). *MELALUI WADUL BUPATI (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur)*. 1–9.
- Neraca. (2024). *ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI PEMERIKSAAN LAPORAN KEUANGAN PADA BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM DELONE DAN MCLEAN*. 1192, 304–317.
- Nurchayyo, C. D., & Zaenuri, M. (2024). News Mapping Analysis on Indicators of Smart City in Indonesia. *SHS Web of Conferences*, 204, 03005. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202420403005>
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Congge, U. (2024). Bridging the digital divide: analyzing public participation in Indonesia's e-government through the e-participation index. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 481–498. <https://doi.org/10.26618/ojip.v14i2.14435>
- Prasetyo, A., Pramono, T., Fachruddin, I., Abror, D., & Umanailo, M. C. B. (2023). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 5(1), 41–49. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v5i1.1500>
- Premaiswari, N. M. W., Siregar, R., & Ghazali, R. (2024). The Effectiveness of the SP4N-LAPOR! as a National Public Service Complaint Management Application. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 28(1), 36. <https://doi.org/10.22146/jkap.94108>
- Putri, A. V., Maskut, D. N., Kwuta, R. M., & Sipayung, B. (2025). Tarakan Smart City: Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik melalui E-Government. *Tumoutou Social Science Journal*, 2(1), 61–73.

- Rajab M. (2025). Efektivitas Implementasi SP4N-LAPOR Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 576–589.
- Ralina, A. S., Manar, D. G., & Erowati, D. (2024). Implementation of JakLapor as a Digital Public Complaint Service on the Quality of Public Services of DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 128–143. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/44838>
- Ramadhanti, R. R., & Lestari, Y. (2023). Optimalisasi Layanan Pengaduan Virtual melalui SP4N LAPOR Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara*, 1(2), 351–364.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR*. 2(01), 306–312.
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (2023). Metode pengumpulan data melalui wawancara. *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 1–89.
- Rusmin. (2024). *IMPLEMENTASI PROGRAM PERENCANAAN PENGENDALIAN, DAN EVALUASI PEMBANGUNAN DAERAH DI BIDANG RENDALEV BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2022*. 4(03), 101–115.
- Saeroji. (2023). *Strategy Digital Melalui Co-Production Di Samsat Wilayah Kabupaten Bandung 1 Rancaekek*. 20(2), 97–111.
- Satrio, E. M., & Rochani, A. (2019). Efektifitas Penerapan Konsep Smart City Ditinjau Dari Aspek Indeks Pembangunan Manusia Di Kota Semarang. *Pondasi*, 24(2), 134.
- Satrio, E. M., & Rochani, A. (2021). Efektifitas Penerapan Konsep Smart City Ditinjau Dari Aspek Indeks Pembangunan Manusia Di Kota Semarang. *Pondasi*, 24(2), 134–147.
- Schware, R., & Deane, A. (2003). *Deploying e-government programs : the strategic importance of ``I `` before ``E ``*. 10–19.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta E-government-based public service innovation in purwakarta sampurasun application*. 18(4), 590–598.
- Setijaningrum, E. (2022a). *A Complaint Handling*.
- Setijaningrum, E. (2022b). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Airlangga Univeristy Press.
- Styawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2), 293. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/kmpbc2857774dfull.pdf>
- Subaryanto Subaryanto, Taufiqurokhman Taufiqurokhman, & Andriansyah

- Andriansyah. (2025). Digitalization of Public Administration and the Transformation of Government Services: Its Impact on Citizen Satisfaction. *Journal of Public Administration Research*, 1(1), 35–47. <https://doi.org/10.67171/xs9v1e64>
- Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sukarno, M., Rodriguez, M. J., & Nursamsiyah, N. (2024). E-Government Development on Control Corruption: A Lesson Learned from Singapore. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(3), 271–286. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i3.21447>
- Tafiardi, D. (2005). Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui E-Learning. *Jurnal Pendidikan Penabur* -, No.04/ Th.(04), 85–97.
- Tambunan, A. H., Soselisa, P. S., & Sakir, A. R. (2026). *IMPLEMENTASI SMART CITY DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA AMBON*. 53–71.
- Togala, R., Aرسالim, A., & Parisu, C. Z. L. (2025). Smart Governance: Integrasi Teknologi dan Teori Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 4116–4123.
- Yigitcanlar, T. (2021). Smart City Beyond Efficiency: Technology–Policy–Community at Play for Sustainable Urban Futures. *Housing Policy Debate*, 31(1), 88–92. <https://doi.org/10.1080/10511482.2020.1846885>