

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggito, Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Dewi, Nolla dkk. (2024). *Evaluasi Kinerja Organisasi Sektor Publik*. Makassar: Tohar Media.
- Dwiyanto, Agus dkk. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermansah. (2023). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Poltak Sinambela, Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Prijambodo. (2014). *Monitoring dan Evaluasi*. Bogor: IPB Press.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, & Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.
- Setijaniningrum, Erna. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Siahaan, Piki Darma. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Banyumas: CV Pena Persana.
- Trisantosa, Dewi Kurniasih, dan Hubeis. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wahyuni, Sri. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.

Yusuf, Farida. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal:

Amin, Putra dan Retnowati WD. (2023). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Di DKI Jakarta. *Jurnal Swatantra Otonomi Daerah dan Pengembangan Masyarakat*, XX(1), 83-89.

Nur Rohmah, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal. (2023). Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(2).

Suri, A.I., Ma'arif, S., Atika, D.B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Administrativa Birokrasi, Kebijakan, Pelayanan Publik*, 4(1), 33-44.

Utomo, Is Hadri et al. (2019). Efektivitas Unit Layanan Aduan Surakarta Dalam Menerima Keluhan Warga di Kota Surakarta. *Jurnal Natapraja*, 7(2), 217-230.

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta Nomor 010 Tahun 2024 Tentang Admin Organisasi Penyelenggara Pelayanan Aduan Kota Surakarta

Keputusan Walikota Surakarta Nomor 337.05/21.8 Tahun 2022 Tentang Pengelola Unit Layanan Aduan Surakarta

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Surakarta

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta

Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Internet dan lain-lain:

Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2024). *Kota Surakarta Dalam Angka. 2024*. <https://surakartakota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/349be2091435020bbd015a7a/kota-surakarta-dalam-angka-2024>. Diakses pada 18 Januari 2025.

CNN Indonesia. *Bandung Hingga Solo Jadi Smart city Terbaik, Apa Efeknya buat Warga?*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20221201155247-185-881486/bandung-hingga-solo-jadi-smart-city-terbaik-apa-efeknya-buat-warga>. Dipublikasi pada 01 Desember 2022. Diakses pada 28 September 2023.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. (2023). *Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2023*. <https://dispendukcapil.surakarta.go.id/download/buku-profil-perkembangan-kependudukan-tahun-2023/>. Diakses pada 18 Januari 2025.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. (2019). *Dua Sisi Positif ULAS*. <https://surakarta.go.id/?p=14827>. Diakses pada 28 September 2023.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. (2023). *Laporan Analisis Pengaduan Masyarakat dalam Aplikasi ULAS 2023*. <https://diskominfo.surakarta.go.id/dokumen-statistik/>. Diakses pada 30 Oktober 2024.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. (2024). *Laporan Detail Aduan*. Didapat pada 27 Desember 2024.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. (2024). *ULAS Sarana Aspirasi Masyarakat Surakarta*. <https://diskominfo.surakarta.go.id/ulas-sarana-aspirasi-masyarakat-surakarta/>. Diakses pada 28 September 2023.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta. *ULAS*. <https://diskominfo.surakarta.go.id/?s=ULAS>. Diakses pada 12 Maret Oktober 2025.

Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta. *Akun DPUPR Kota Surakarta Sampaikan Aduan Kondisi Jalan dan Saluran*. https://www.instagram.com/dpupr_surakarta/. Diakses pada 27 Desember 2024.

KBBI VI Daring. *Evaluasi*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Evaluasi>. Diakses pada 19 November 2023.

Ombudsman RI. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>. Diakses pada 19 November 2023.

Portal Pemerintah Kota Surakarta. *Presentasi Program Smart city Pemerintah Kota Surakarta*. <https://surakarta.go.id/?p=21849>. Diakses pada 28 September 2023.

ULAS. <https://ulas.surakarta.go.id/>. Diakses pada 28 September 2023.

ULAS. <https://ulas.surakarta.go.id/>. Diakses pada 18 September 2025.