

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dr Priyono, MM. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Teddy Chandra. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Handoko, Dr T Hani. 1986. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 1st ed. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Adypurnawati, Maulida, and Dyah Hariani. 2019. "Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 8(2): 16–31.
- Ali, Rozaina, Ahmad Shaharudin Abdul Latiff, and Sazali Abdul Wahab. 2023. "Revitalizing Public Trust through Efficient Complaint Management: A Comprehensive Study on the Impact and Effectiveness of Public Complaint Management System in Malaysia." *EPiC Series in Computing* 93: 9–20.
- Windarti, Santoso, Rahmanto. 2020. "Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta." 21(1): 1–17. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Arzak, Miftahul, Joni Firmansyah, and Yadi Satriadi. 2021. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Sumbawa Tahun 2021." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 5(4): 1615–20.
- Auliyaa, Putri, Rahmat Hidayat, and Rudyk Nababan. 2022. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian." *Kinerja* 18(4): 502–12.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Teddy Chandra. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

- Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya." *Gava Media*: 250.
- Haspo, Lurensia Nindyta Angelina, and Aldri Frinaldi. 2020. "Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2(2): 26–33.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep Dan Strategi ELECTRONIC GOVERNMENT*.
- Irawan, Bambang, and Muhammad Nizar. 2021. *E-Government : Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*.
- Jamaluddin,. 2020. "Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis *Online* di Desa Pakatto Kabupaten Gowa disusun." Universitas muhammadiyah makassar.
- Kadarisman, Muh. 2020. 2020. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung." *Journal of Public Administration* 16(1): 17–32. file:///C:/Users/acer/Downloads/202-1459-1-PB.pdf.
- Lestari, Ni Luh Yuni, Bandiyah, and Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. 2015. "Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter* 1(2): 1–12.
- Mahendra, G K, and U Pribadi. 2016. "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government." *Journal of Governance and Public* <https://host-pustaka.umy.ac.id/index.php/GPP/article/download/2093/2020>.
- Maleke, Elisabeth, and Desie M.D Warouw Rejune Lesnussa Lesnussa. 2018. "Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado Oleh." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 3(1): 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Mawar, and Retnowati WD Tuti. 2018. "Penerapan Manajemen Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi Dikecamatan Cibinong Kabupaten Bogor." *Core.Ac.Uk* (manajemen pengaduan): 150–60. <https://core.ac.uk/download/pdf/198237851.pdf>.
- Miftahul, Miftahul, and Meirinawati Meirinawati. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya." *Publika*: 515–26.
- Muzaki dan Manar . 2017. "Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan." : 25.

- Nangameka, Teresa Irmina. 2020. "Kualitas Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 2(2): 75–89.
- Prasetya, Domai dan Mindarti. 2013. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik ( Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang ) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen." *Administrasi Publik (JAP)* 2(1): 1151–58.
- Prasetyo, Alfian Adi, Herbasuki Nurcahyanto, and Rihandoyo. 2017. "Analisis Pengembangan E-Government Di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang)." *Universitas Diponegoro Jalan*: 1–13.
- Ramadhan, Mohammad Irsza, and Budi Puspo Priyadi. 2020. "Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Di Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management* 9(4): 1–19. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29000>.
- Rosdi. 2015. "The Effectiveness of Public Service Complaint Management Processes in Contexts of Autocratic Governance: The Case of Brunei Darussalam." (June): 1–361.
- Setyarini, Wulan Asih. 2022. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021." *Jurnal Riptek* 16(2): 90–96.
- Sofianti, Maya, Ihyani Malik, and Hafiz Elfiansyah Parawu. 2021. "Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang." *Pujia Unismuh Makassar* 2(4): 1194–1214. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/4582/3946>.
- Sukidin, Damai Darmadi. 2009. *Administrasi Publik*. 1st ed. ed. H. Rudolf. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Susanto, Joko, dan Angraini. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin." *Jurnal Administrasi Negara* 25(2): 105–22.
- Suwitri, Sri, and Susanto, Chuher. 2018. "Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang Oleh : Cuher Santoso,." *Journal of Public Policy And Management Review* 7(1).
- Yohanitas, Witra Apdhi. 2018. "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 15(1): 103–15.
- Ziadi, Ahmad Rizka, Bambang Supriyono, Andy Fefta Wijaya, and Universitas

Brawijaya. "The Effectiveness Of Information System In Public Complaint Service : An Implementation Of E-Government Based on Jakarta Smart City Applications." 3(09): 57–62.

Link dan website yang menjadi sumber penelitian:

<https://www.lemhannas.go.id/> (diakses pada tanggal 23 Maret 2023)

<https://lan.go.id/> (diakses tanggal 26 Maret 2023)

<https://www.detik.com/> (diakses tanggal 15 Mei 2023)

<https://ppid.semarangkota.go.id/> (diakses tanggal 30 Mei 2023)

<https://menpan.go.id/> (diakses tanggal 07 Juli 2023)