

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Ade Artanti, S. A., Wahyono, M., & Puspaningtyas, A. (2021, July 9). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Fasilitas Publik (Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur). Retrieved April 26, 2024, from repository.untag-sby.ac.id website: <http://repository.untag-sby.ac.id/11376/>
- AZARA, M., Mardianto, M., Khairunnisyah, T., Mardianto, M., & Khairunnisyah, T. (2022, June 30). ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN OGAN ILIR. Retrieved April 26, 2024, from repository.unsri.ac.id website: <https://repository.unsri.ac.id/73649/>
- Dimas, R., Prasetya, T., Domai, L., Indah, M., Jurusan, A., Publik, I., ... Brawijaya. (1151). ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *JAP*, 2(1). Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/download/182/162>
- Ernawati, D., Dwiarto, R., Aini, Y. N., Asropi, A., & Harsiwi, N. D. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 1–13. Retrieved from https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp/article/view/9136/pdf_1
- Firdaus, F., & Irawanto, I. (2020). PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARMASIN. *REFORMASI*, 10(2), 178–185. Retrieved from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1907/pdf>

- Heriyanto, H., Oktavianda, M., & Suprihartini, L. (2022). Complaint Management System Analysis: Online Community Aspiration And Complaint Services. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(2), 224–236. <https://doi.org/10.31314/pjia.11.2.224-236.2022>
- Kabupaten, A., Provinsi, B., Program, B., Rekayasa, S., & Pemerintahan, I. (n.d.). Retrieved from http://eprints.ipdn.ac.id/10723/1/I%20Made%20Gilang%20Wedha%20Pradnyana_repository.pdf
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Pengaduan, P., Masyarakat, P., Dinas, P., Modal, P., Pelayanan, D., Satu, T., ... Masyarakat, P. (n.d.). <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.1907>
- Rezza Pamalis, Endang Larasati, & Hari Susanta. (2021). Determinants of The Policy Implementation of Guidelines Public Complaints Management in Tegal Regency Government Environment. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 223–223. <https://doi.org/10.26858/jiap.v11i1.21669>
- Robby, O., Lukman, I., & Dwimawanti, I. (n.d.). *Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/29724/24905>
- 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. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Santoso, T., & Kurniawan, T. (2015). Analisis Kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31(1), 167. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1305>

- SRI ZULAIKAH, R., Akhyari, E., Okparizan, O., Akhyari, E., & Okparizan, O. (2022, September 17). ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI KANTOR BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KARIMUN. Retrieved April 26, 2024, from repositori.umrah.ac.id website: <http://repositori.umrah.ac.id/3026/>
- Syahrudin, & Irawan, A. (2022). Complaints Management Practices on Service Performance of the Public Sector in Merauke: The Case of Merauke Local Water Company. *International Journal of Science and Society*, 4(3), 306–317. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v4i3.522>
- Thierry, M., & Priyambodo, T. K. (2017). SMS and Web-Based e-Government Model Case Study: Citizens Complaints Management System at District of Gihosha –Burundi. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 11(1), 67. <https://doi.org/10.22146/ijccs.17167>
- View of Public Relations Strategy in Handling Public Complaints: Case on PT. PLN (Persero) Region South Sumatra, Jambi, and Bengkulu. (2024). Retrieved April 26, 2024, from Radenfatah.ac.id website: <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jssp/article/view/10386/5353>

Website :

- Annur, C. M. (2023, July 13). Penduduk Indonesia Tembus 278 Juta Jiwa hingga Pertengahan 2023 | Databoks. Retrieved from databoks.katadata.co.id website: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/13/penduduk-indonesia-tembus-278-juta-jiwa-hingga-pertengahan-2023>
- BAB II LANDASAN TEORI 2.1. Sistem dan Prosedur.* (n.d.). Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/18136/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA DLYA AMELIA 1709617072.* (n.d.).

- Retrieved from
<http://repository.fe.unj.ac.id/9476/1/DLYA%20AMELIA.pdf>
- Pendahuluan, B., & Belakang, A. (n.d.). Retrieved from
<http://eprints.unm.ac.id/4306/1/Bab%201.pdf>
- RI, O. (n.d.). Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat.
 Retrieved from ombudsman.go.id website:
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- RI, S. D. (n.d.-a). JDIH SETJEN DPR - JDIH SETJEN DPR. Retrieved May 14, 2024, from <https://jdih.dpr.go.id/setjen/index/id/Tentang-BAGIAN-PERTIMBANGAN-DAN-DOKUMENTASI-INFORMASI-HUKUM>
- RI, S. D. (n.d.-b). Sekretariat Jenderal DPR RI - Dewan Perwakilan Rakyat.
 Retrieved from www.dpr.go.id website:
<https://www.dpr.go.id/setjen/tentang>
- RI, S. D. (n.d.-c). Sekretariat Jenderal DPR RI - Dewan Perwakilan Rakyat.
 Retrieved from www.dpr.go.id website:
<https://www.dpr.go.id/setjen/tentang>
- RI, S. D. (n.d.-d). Tentang DPR - Dewan Perwakilan Rakyat. Retrieved from www.dpr.go.id website: <https://www.dpr.go.id/tentang/tugas-wewenang>
- RI, S. D. (n.d.-e). Tentang DPR - Dewan Perwakilan Rakyat. Retrieved from www.dpr.go.id website: <https://www.dpr.go.id/tentang/sejarah-dpr>

REFERENSI LINK :

<https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Deputi-Administrasi-Laporan-Kinerja-Biro-Hukum-dan-Pengaduan-Masyarakat-Tahun-2022-1678760685.pdf>

<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/29576/t/javascript>

