

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. S. Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *J. Ilmu Polit. dan Komun.*, vol. VI, no. 1, pp. 1–18, 2016.
- [2] R. Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping," *J. Ilm. Magister Ilmu Adm.*, no. 2, pp. 56–65, 2017, [Online]. Available: [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf).
- [3] A. Nurkholis, E. R. Susanto, and S. Wijaya, "Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik," *J-SAKTI (Jurnal Sains Komput. dan Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 124–134, 2021.
- [4] I. Nurdin, "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)," *J. Artik.*, p. 20, 2019.
- [5] Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya," *Gava Media*, p. 250, 2018.
- [6] D. Isi, "2.1 Konsep Pemodelan," pp. 1–18.
- [7] D. Purnomo, "Model Prototyping Pada Pengembangan Sistem Informasi," *J I M P - J. Inform. Merdeka Pasuruan*, vol. 2, no. 2, pp. 54–61, 2017, doi: 10.37438/jimp.v2i2.67.
- [8] A. S. Yahya, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015). k," *J. Media Birokrasi*, vol. 4, pp. 1–22, 2022.
- [9] A. Pratiwi, S. Batubara, S. Komputer, U. Pembangunan, and P. Budi, "RANCANGAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS," vol. 2, no. April, pp. 1–7, 2022.
- [10] D. G. Manar, T. Yuwono, and L. K. Alfirdaus, "Mendekatkan Warga dengan Layanan Publik : Inovasi Pengaduan , Saran , dan Pelayanan Kelurahan Berbasis Online," vol. 02, pp. 1–2, 2022, doi: 10.14710/Gading.
- [11] K. Akib, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service," vol. 18, no. 1, pp. 25–31, 2022.

- [12] M. N. Krisnawan, A. S. Widodo, and I. Pramita, "Aplikasi Pelayanan Informasi Pengaduan Masyarakat Kediri Sigap Untuk Kemajuan Smart City Kota Kediri," *Pros. Semin. Nas. Teknol. Dan Sains*, vol. 1, pp. 300–304, 2022, [Online]. Available: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/stains/article/view/1360>.
- [13] F. E. Nugroho, R. Taufiq, and M. S. Alfarizi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang," *J. Din. Univ. Muhammadiyah Tangerang P*, no. September, pp. 2581–1894, 2021.
- [14] O. Laia, O. Halawa, and P. Lahagu, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik," *J. Akuntansi, Manaj. dan Ekon.*, vol. 1, no. 1, pp. 70–76, 2022, doi: 10.56248/jamane.v1i1.15.
- [15] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.

