

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia Darma Nasution, D., Rizqy Ramadhan, P., Saladin Batubara, S., Husrizal Syah, D., & Firza Alpi, M. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-goverment di Kota Medan. *Jurnal Kajian Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 11(2), 106–112. <https://doi.org/10.31764/paedagogia.v11i2.2408>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak .
- Arafah, Y., & Winarso, H. (2020). Peningkatan dan Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Konteks Smart City. *TATALOKA*, 22(1), 27–40. <https://doi.org/10.14710/tataloka.22.1.27-40>
- BPS. (2023). *Statistik Daerah Kota Kediri 2023*.
- Devega, E. (2017, November 28). *Langkah Menuju “100 Smart City”*. Kominfo.Go.Id. https://www.kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media
- diskominfo.kedirikota.go.id. (2022, March 30). *Pemkot Kediri Berhasil Tangani Ribuan Aduan Masyarakat*. Diskominfo.Kedirikota.Go.Id. <https://diskominfo.kedirikota.go.id/information/news/741>
- Fuady. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan Good Governance di Disdukcapil Kota Banda Aceh. *Serambi Konstruktivis*, 5(1), 46–54. <https://doi.org/10.32672/konstruktivis.v5i1.6011>
- Hadi, A. F. (2021). Implementasi Konsep Smart City di Kota Malang Menuju Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 1(1), 15–26. <http://jisip.org>
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik* (Mustrose, Ed.). Widya Karya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Revisi). Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, Formulasi*. Setara Press.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.

- kedirikota.go.id. (2022, June 29). *Kompetisi P4 Kemenpan RB, Kota Kediri Masuk 17 Kota Terbaik*. Kedirikota.Go.Id. <https://kedirikota.go.id/p/dalamberita/14633/kompetisi-p4-kemenpan-rb-kota-kediri-masuk-17-kota-terbaik>
- kominfo.go.id. (2020, October 10). *Mengenal Lebih Dekat Konsep Smart City dalam Pembangunan Kota – Ditjen Aptika*. Aptika.Kominfo.Go.Id. <https://aptika.kominfo.go.id/2020/10/mengenal-lebih-dekat-konsep-smart-city-dalam-pembangunan-kota/>
- kominfo.go.id. (2021, August 5). *Bahas Praktik Inovasi G-20, Menteri Johnny Paparkan 6 Pilar Smart City*. Kominfo.Go.Id. https://www.kominfo.go.id/content/detail/36173/siaran-pers-no-267hmkominfo082021-tentang-bahas-praktik-inovasi-g-20-menteri-johnny-paparkan-6-pilar-smart-city/0/siaran_pers
- Kurniawan, W., & Maani, K. (2019). Implementasi Kebijakan Pemangunan Infrastruktur Jalan di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter dan Carl Van Horn. *Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 67–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.95>
- linknet.id. (2023, June 6). *6 Indikator Smart City untuk Mengukur Keberhasilan Kota Pintar*. Linknet.Id. <https://www.linknet.id/article/indikator-smart-city>
- Mellyanika, D. (2020, February 29). *Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Miles, H., & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Porses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Cetakan Kesatu)*. CV Alfabeta.
- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 360. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>

- Ombudsman. (2022, August 16). *Proses Administrasi Pengaduan Masyarakat*. Ombudsman.Go.Id.
<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--proses-administrasi-pengaduan-masyarakat>
- Putri, A. J., & Salahudin, S. (2021). Perencanaan Pengembangan Smart City: Sebuah Kajian Pustaka. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 7(2), 70–78. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v7i2.2021.70-78>
- Rukin. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (A. Rofiq, Ed.; Revisi). CV. Jakad Media Publishing.
- 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. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Soenarjanto, B. (2019). Penerapan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Perumusan Kebijakan Publik. *Jurnal Widya Publika*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.47329/widyapublika.v7i1.626>
- Sore, B. U., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Sah Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan Ke-23). CV. ALFABETA.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. CV Alfabeta.
- Widiyastuti, I., Nupikso, D., Putra, N. A., & Intanny, V. A. (2021). Smart Sustainable City Framework: Usulan Model Kota Cerdas Yang Berkelanjutan dan Integratif. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan)*, 22(1), 13. <https://doi.org/10.31346/jpikom.v22i1.3297>
- Widodo, J. (2008). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik)*. Bayumedia Publishing.
- Wiranata, I. H., & Marzuki. (2018). Kerukunan Antarumat Beragama Sebagai Dasar City Branding Harmoni Kediri The Service. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 3(1), 64–73. <https://doi.org/10.17977/um019v3i12018p064>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 “Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government”

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 “*Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 “*Tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik*”

Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 “*Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri*”

Peraturan Walikota Kediri Nomor 96 Tahun 2021 “*Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika*”

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 “*Tentang Pelayanan Publik*”

SUMBER LAIN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri, Diakses pada 9 Januari 2024 <https://diskominfo.kedirikota.go.id/>

Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan pengaduan masyarakat

Dokumen aduan masuk pada program pengaduan surga tahun 2019-2023

Surga Kota Kediri, Diakses pada 9 Januari 2024 <https://surga.kedirikota.go.id/>

Pemerintah Kota Kediri, Diakses pada 8 Januari 2024 <https://www.kedirikota.go.id/>