

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto. (2022). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Jonathan Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta:Graha Ilmu. 2013). Hal 209.

Maulana, Rio Yusri. (2024). “Tata Kelola Kolaboratif dan Transformasi Digital (Collaborative Digital Transformation: Teori, Pergeseran Paradigma dan Paradoks Kepercayaan Publik). Surabaya: Pustaka Aksara.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage.

Rohayatin, Titin, (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D Revisi*, Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hassel Nogi S. (2005). “Manajemen Publik”. Jakarta; Grasindo

Trisantosa, I Nyoman, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.

Jurnal/Penelitian

Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat

- Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Ika, Lenaini. “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling.” *Jurnal Historis* 6, no. 1 (2021).
<https://journal.ummat.ac.id/index.php/historis/article/view/407>.
- Kevin Kurniawansyah, Noneng Marthiawati, Hetty Rohayani, & Hafiz Nugraha. (2023). Pelatihan Cara Penggunaan Aplikasi Sikesal untuk Admin OPD Se-Kota Jambi. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(4), 115-120.
- Mahmudah, D. (2018). Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 22(2), 123.
- Muhammad, Ramdhan. *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara, 2021.
https://books.google.co.id/books?id=Ntw_EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: PT: Rajagrafindo Persada, 2016) Hal. 212
- Niken Irmawati, “Responsivitas Pemerintah Kota Surakarta Terhadap Perlindungan Anak Menuju Kota Solo Kota Layak Anak”, *Skripsi*, Program Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, 2009.

OECD. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. OECD Publishing; OECD/LEGAL/0406.
<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECDLEGAL-0406>

OECD. (2020). The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government (OECD Public Governance Policy Papers 02; OECD Public Governance Policy Papers, Vol. 02).
<https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

Pratiwi, O. N., Nahrudin, Z., Aina, A. N., & Arifin, I. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61-81.

Setianingrum, T. (2020). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25.

Verelladevanka Adryamarthanino dan Widya Lestari Ningsih “Kesultanan Jambi: Sejarah, Raja-raja, Masa Kejayaan, dan Keruntuhan”

Waranandini, P. (2018). *Program E-Wadul (Wadah Usulan Dan Keluhan) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas Dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Undang-Undang/Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004
Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

Peraturan Walikota Jambi Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Website

Diskominfo Kota Jambi, “Sejarah Diskominfo Kota Jambi”

[https://diskominfo.jambikota.go.id/2022-aplikasi-si-kesal-terima-835-laporan masyarakat/](https://diskominfo.jambikota.go.id/2022-aplikasi-si-kesal-terima-835-laporan-masyarakat/)

<https://jambikota.go.id/new/sejarah-kota-jambi>, sejarah kota jambi, Jambi: Pemerintah Kota Jambi

<https://www.kemenkopmk.go.id/>

<http://kbbi.web.id/masyarakat> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)