

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. M. U. J. Wiguna and A. A. N. E. S. Gorda, “Menakar Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Bali (Studi pada Pemerintah Kabupaten Badung),” *Sawala J. Adm. Negara*, vol. 9, no. 2, pp. 234–250, Dec. 2021, doi: 10.30656/sawala.v9i2.4064.
- [2] W. A. Yohanitas, “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik,” *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 15, no. 1, pp. 103–115, Jun. 2018, doi: 10.31113/jia.v15i1.140.
- [3] A. Ridho, S. Nita, and I. Fadri, “Pengaruh Kualitas Layanan Pengaduan Publik di Pelayanan SIM Polda Metro Jaya DKI Jakarta Terhadap Kepercayaan Masyarakat,” *JUDICIOUS*, vol. 4, no. 2, pp. 276–285, Dec. 2023, doi: 10.37010/jdc.v4i2.1408.
- [4] H. Sabeni and E. D. Setiamandani, “PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK,” *JISIP J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 9, no. 1, pp. 43–52, Apr. 2020, doi: 10.33366/jisip.v9i1.2214.
- [5] P. A. Amatulloh and R. W. Tuti, “EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT DI DKI JAKARTA,” *SWATANTRA*, vol. 21, no. 1, p. 83, Jan. 2023, doi: 10.24853/swatantra.21.1.83-89.
- [6] F. Hakeu and M. S. Alim, “Partisipasi Masyarakat dalam Pencapaian SDGs melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,” *Mohuyula J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 1, p. 1, Jun. 2024, doi: 10.31314/mohuyula.3.1.1-9.2024.
- [7] S. Wulandari, “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN

- REFORMASI BIROKRASI,” *J. Ilm. Wahana Bhakti Praja*, vol. 13, no. 2, pp. 152–166, Oct. 2023, doi: 10.33701/jiwbp.v13i2.3627.
- [8] H. Hafid Risalbi, Y. Cikusin, and H. Hayat, “Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat,” *Nakhoda J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 20, no. 1, Jun. 2021, doi: 10.35967/njip.v20i1.135.
- [9] “Kemendag Terima 7.707 Laporan Pengaduan dari Konsumen Sepanjang 2023, Ini Rinciannya,” 2024, [Online]. Available: <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-terima-7707-laporan-pengaduan-dari-konsumen-sepanjang-2023-ini-rinciannya>
- [10] A. Surniati, N. Semil, and A. Iriani, “Analisis Pengelolaan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan,” *@-Publik J. Adm. Publik*, vol. 1, no. 2, pp. 141–150, Jul. 2021, doi: 10.37858/publik.v1i2.209.
- [11] L. Mohdo, M. Dzikri, and A. R. Susanti, “Sistem IT untuk Input Data Pengaduan Masyarakat,” *Karimah Tauhid*, vol. 3, no. 11, pp. 12403–12407, Nov. 2024, doi: 10.30997/karimahtauhid.v3i11.15273.
- [12] A. B. Karim and M. Fachrie, “Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile (Studi Kasus : Kabupaten Banjarnegara),” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 65–75, Jan. 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1101.
- [13] T. Akhir and R. D. Herdyansyah, “Sistem pengelompokan pengaduan masyarakat menggunakan algoritma k-means kelurahan morodemak,” 2024.
- [14] Y. I. Maulana, “Implementasi Algoritma Random Forest untuk Klasifikasi Penerima Bantuan Bedah Rumah,” *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 15, no. 1, May 2023, doi: 10.18495/jsi.v15i1.20449.
- [15] W. Apriliah, I. Kurniawan, M. Baydhowi, and T. Haryati, “Prediksi Kemungkinan Diabetes pada Tahap Awal Menggunakan Algoritma

- Klasifikasi Random Forest,” *SISTEMASI*, vol. 10, no. 1, p. 163, Jan. 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i1.1129.
- [16] B. Prasajo and E. Haryatmi, “Analisa Prediksi Kelayakan Pemberian Kredit Pinjaman dengan Metode Random Forest,” *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 79–89, Sep. 2021, doi: 10.25077/TEKNOSI.v7i2.2021.79-89.
- [17] Risma Petrus, Erma Suryani, and Makarius Bajari, “Analisis Penanganan Pengaduan Konsumen Pada Situs Konsumen Indonesia Menggunakan Metode K-Means Cluster,” *Sammajiva J. Penelit. Bisnis dan Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 71–80, Mar. 2023, doi: 10.47861/sammajiva.v1i1.99.
- [18] M. I. Ananto, W. S. Winahju, and K. Fithriasari, “Klasifikasi Kategori Pengaduan Masyarakat Melalui Kanal LAPOR! Menggunakan Artificial Neural Network,” *Inferensi*, vol. 2, no. 2, p. 71, Sep. 2019, doi: 10.12962/j27213862.v2i2.6821.
- [19] C.- Martino and J. F. Andry, “TESTING APLIKASI BUSINESS ACTIVITY MONITORING PADA INTERNET SERVICE PROVIDER MENGGUNAKAN ISO 25010,” *J. Teknoinfo*, vol. 14, no. 1, p. 35, Jan. 2020, doi: 10.33365/jti.v14i1.451.
- [20] Y. Fitrisia, “Pengembangan Aplikasi Pengelolaan Tugas dan Fungsi Balai Monitor (Studi Kasus: Sarana dan Pelayanan),” *J. Komput. Terap.*, vol. 7, no. 2, pp. 228–239, Dec. 2021, doi: 10.35143/jkt.v7i2.4894.