

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E., & Erdinaya, L. K. (2004). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar* (Edisi Pertama ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Azzahra, F., Fauzi, L. M., & Aprilia, B. (2025). *Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kota Bandung. Vol 2 No 1*(Jurnal Praxis Idealis : Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan). <https://doi.org/10.36859/jp.v2i1.3098>
- Cangara, H. (2003). *Pengantar Ilmu Komunikasi (Cetakan Keempat)* (Edisi ke-4 ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (Edisi 4 ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djamal, H., & Fachruddin, A. (2011). *Dasar-dasar Penyiaran: Sejarah, Organisasi, Operasional, dan Regulasi*. Jakarta: Kencana.
- Ginandjar, A. P., Anomsari, E. T., Putrianti, S. D., & Ramdani, E. M. (2023). *Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung. Vol 7, No 1*(Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0), 232-237. Retrieved 2025, from <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/883>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, A., & Sugir, D. (2021). *KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK PADA UNIT KERJA BADAN LAYANAN UMUM (BLU) BIDANG PENDIDIKAN. Volume VIII Nomor 1*(PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber

- Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo), 11-22. Retrieved April, 2025, from <https://media.neliti.com/media/publications/524394-none-b8bd2d47.pdf>
- Marwadi, D. (2020). *Menulis Naskah Radio*. Jakarta: Pena Kreativa.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3* (Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press ed.). USA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Morissan, M. A. (2018). *Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio & Televisi Ed. Revisi*. Kencana.
- Mukarom, Z., & Wijaya, L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syasdawita, Z., & Bachtiar, R. (2021). *Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam)*. Volume 4, Nomor 1 (Journal of

Governance Innovation: Universitas Brawijaya), 84-100. DOI
10.36636/jogiv.v4i1.686

Wicaksono, K. W., & Rahmawati, R. (2023). *ANALISA DESKRIPTIF
PENANGANAN PENGADUAN OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT. Vol 10, No
1*(DINAMIKA Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Galuh), 126-138.
<http://dx.doi.org/10.25157/dak.v10i1.10363>

