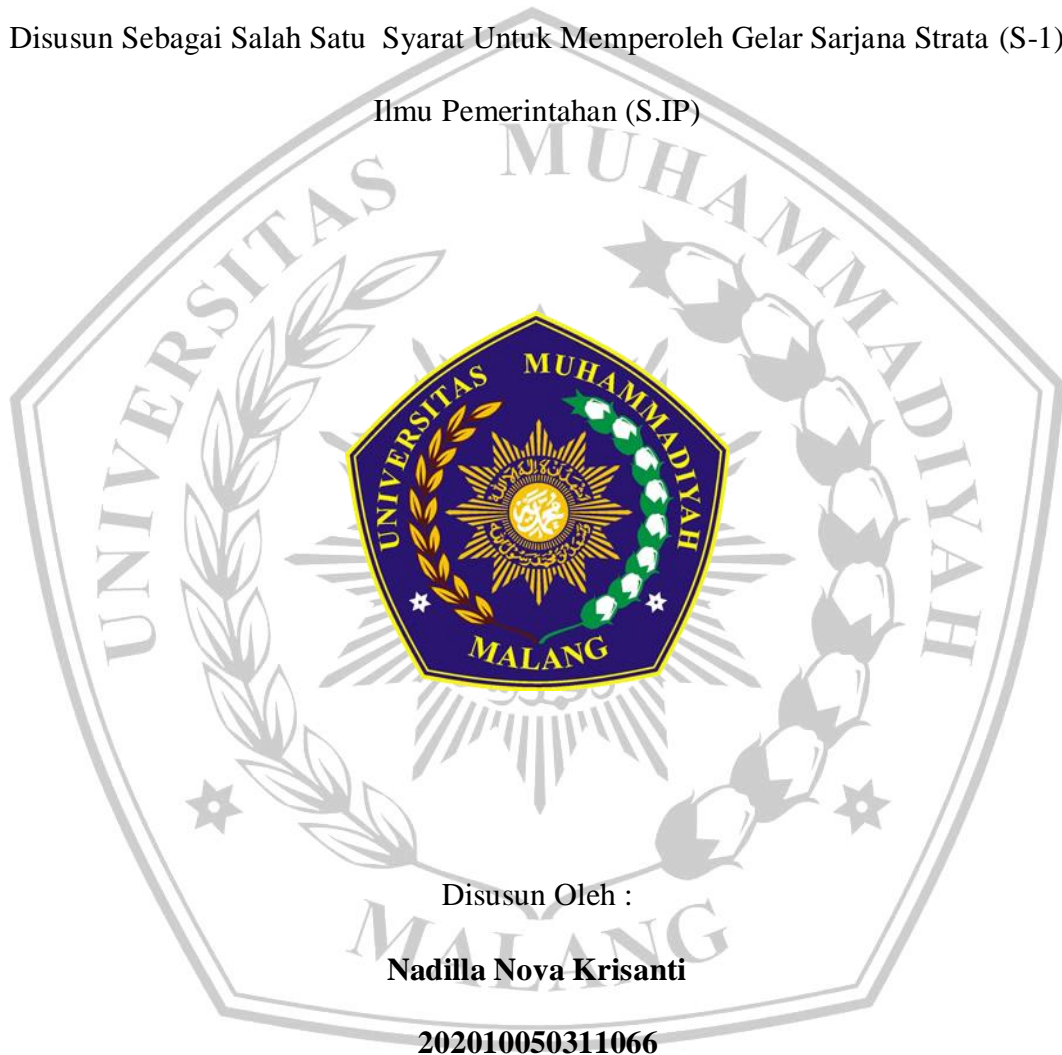


**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SAMBAT ONLINE  
DI KOTA MALANG**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Disusun Oleh :

**Nadilla Nova Krisanti**

**202010050311066**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

## HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NADILLA NOVA KRISANTI**  
**202010050311066**




Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari Kamis, 12 Februari 2024  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Drs. Krishno Hadi, M.A**
2. **Ali Roziqin, S.A.P., M.PA**
3. **Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

()  
()  
()

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
**Muhammad Ridwan Rijal, S.IP., M.Hub.Int.**

## HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

### EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SAMBAT ONLINE DI KOTA MALANG

Diajukan Oleh:

NADILLA NOVA KRISANTI  
202010050311066

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Rabu / 12 Februari 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

  
Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing

  
Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Mengetahui


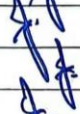







Wakil Dekan I FISIP UMM

  
  
Muhammad Rizal, S.IP., M.Hub.Int.

## HALAMAN BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadilla Nova Krisanti  
NIM : 202010050311066  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sambat Online di Kota Malang  
Dosen Pembimbing : Muhammad Kamil, S.IP.,M.A

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing	Keterangan Bimbingan
19 Agustus 2023		ACC Judul.
24 Agustus 2023		Revisi BAB I
15 September 2023		ACC BAB I
17 Oktober 2023		ACC BAB I, II, III
25 Oktober 2023		Sempro.
7 Oktober 2023		ACC Judul
7 Oktober 2023		Revisi BAB I, II, III
14 Oktober 2023		Revisi BAB IY
20 November 2023		Revisi BAB IY, Y
19 Desember 2023		ACC Semhas.
19 Januari 2024		ACC Sidang.

Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Dosen Pembimbing



Muhammad Kamil, S.IP.,M.A



Muhammad Kamil, S.IP.,M.A

# HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nadilla Nova Krisanti  
NIM : 202010050311066  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :  
"Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sambat Online di Kota Malang" adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Januari 2024  
Yang Menyatakan,



Nadilla Nova Krisanti



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 293 (Hunting)  
F: +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sulami No.188 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 149 (Hunting)  
F: +62 341 582 000

Kampus III

Jl. Raya Tlojomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 318 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

## HALAMAN CEK PLAGIASI



### LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH

#### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III - Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144

Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Nadilla Nova Krisanti  
NIM : 202010050311066  
Judul TA/Skripsi : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SAMBAT Online di Kota Malang  
Pembimbing : Muhammad Kamil, S.IP., MA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	6%	3%	4%	2%	3%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 22 Januari 2024  
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA



### ABSTRAK

Dalam meningkatkan layanan publik melalui Sambat Online yang dikelola oleh DISKOMINFO Kota Malang, transparansi dan komunikasi efektif penting untuk mencegah ketidakjelasan atau kesalahpahaman dalam keluhan. Pihak berwenang diminta untuk mengambil langkah-langkah guna memperbaiki, mengoptimalkan, atau mengadaptasi kebijakan dan praktik yang ada, termasuk pembaruan sistem, peningkatan pelatihan petugas layanan, dan peningkatan komunikasi publik. Tujuan layanan pengaduan Sambat Online ini adalah meningkatkan kualitas layanan pemerintah Kota Malang melalui aduan, kritikan, atau saran dari masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan teori efektivitas milik Gibson sebagai acuan indikator efektivitas, yang berkaitan dengan produktivitas dan capaian kinerja optimal, termasuk pencapaian target terkait dengan kualitas, kuantitas, dan waktu pelayanan pengaduan Sambat Online Kota Malang. Konsep pelayanan publik yang diterapkan adalah New Public Service oleh Denhardt & Denhardt, yang sejalan dengan nilai-nilai masyarakat. Tugas pemerintah dalam konteks ini adalah mengintegrasikan nilai-nilai tersebut secara sinergis agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan pengaduan sambat online Kota Malang dapat dikatakan cukup efektif dengan menyediakan berbagai sarana pengaduan yang mudah diakses oleh Masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa indikator meliputi Tingkat kepuasan Masyarakat. Menurut survei yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kota Malang, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan sambat online Kota Malang mencapai 80%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan pengaduan sambat online Kota Malang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Malang.

**Kata Kunci** : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Pengaduan, Sambat Online*

### ABSTRACT

*In enhancing public services through Sambat Online managed by the DISKOMINFO of Malang City, transparency and effective communication are crucial to prevent ambiguity or misunderstandings in complaints. Authorities are urged to take steps to improve, optimize, or adapt existing policies and practices, including system updates, enhancing service officer training, and improving public communication. The goal of the Sambat Online complaint service is to enhance the quality of government services in Malang City through feedback, criticism, or suggestions from the community.*

*The research method employed in this study is qualitative with a descriptive approach. The researcher utilizes Gibson's effectiveness theory as a reference for effectiveness indicators, relating to productivity and achieving optimal performance targets, including quality, quantity, and time of service for Sambat Online complaints in Malang City. The applied concept of public service is the New Public Service by Denhardt & Denhardt, aligning with societal values. In this context, the government's task is to synergistically integrate these values to meet the dynamic needs of the community.*

*The research findings indicate that overall, the Sambat Online complaint service in Malang City can be considered quite effective by providing various easily accessible complaint channels for the community. This is evident from several indicators, including the satisfaction level of the community. According to a survey conducted by DISKOMINFO of Malang City, the community's satisfaction level with the Sambat Online complaint service reached 80%. This demonstrates that the community is quite satisfied with the Sambat Online complaint service in Malang City and increases trust in the Malang City Government.*

**Keywords :** *Effectiveness, Public Service, Complaints, SAMBAT Online*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan Puji Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya. Tidak ada kata yang dapat mewakili rasa syukur penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi ini. Akhirnya berkat usaha dan doa serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sambat Online di Kota Malang”** dengan baik. Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan dan pengarahan, juga hasil diskusi dengan berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin penelitian demi kelancaran skripsi saya.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Muhammad Kamil, S.IP.,M.A selaku Dosen Pembimbing skripsi saya dengan sabar memberikan pengarahan, saran dan bimbingan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya serta motivasi dan semangat kepada saya selama menempuh Pendidikan menjadi Mahasiswa.
6. Bapak Muhammad Nur Widiyanto, S.Sos selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang sudah menerima penulis untuk

melaksanakan magang riset juga penelitian guna menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

7. Ibu Ismintarti,SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang sudah menerima juga memberikan arahan kepada penulis terkait penelitian dalam tugas akhir skripsi ini.
8. Orang tua saya tercinta Bapak Krisno Yuliaswoko dn Ibu Purwanti yang selalu senantiasa memberikan dukungan, doa, semangat dan juga nasehat kepada penulis yang tentunya selalu menemani hingga penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
9. Saudari tercinta Novita Krisna Yulenta yang selalu memberikan dukungan dan semangat tanpa henti, dan selalu memberikan arahan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini
10. Teman-teman Ilmu Pemerintahan A,B dan C Angkatan 2020 yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Terima kasih untuk diri saya sendiri, Nadilla Nova Krisanti telah bertahan juga mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan begitu banyak perjalanan yang ditempuh dengan mengerahkan tenaga, pikiran semaksimal mungkin sampai di titik ini.

Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada saya dengan tulus dan Ikhlas, semoga mendapatkan balasan atas semua kebaikan dengan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Semoga ilmu, pengalaman dan naskah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para peneliti dan juga pembaca.

Penulis, 19 Januari 2024

Nadilla Nova Krisanti

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN CEK PLAGIASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ixx</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xivv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Masalah .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5. Definisi Konseptual .....	6
1.5.1 Efektivitas .....	6
1.5.2 Pelayanan Publik .....	6
1.5.3 Sambat Online .....	8
1.6. Definisi Operasional .....	8
1.7. Metode Penelitian.....	8
1.7.1 Jenis Penelitian .....	8
1.7.2 Teknik Pengumpulan Data .....	10
1.7.3 Teknik Analisis Data .....	12
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	14

2.2.	Kerangka Teori .....	19
2.2.1.	Efektivitas .....	19
2.2.2.	Pelayanan Publik .....	22
2.2.3.	SAMBAT ONLINE .....	29
<b>BAB III</b>	.....	<b>31</b>
<b>DESKRIPSI WILAYAH</b>	.....	<b>31</b>
3.2.1.	Gambaran Umum Kota Malang .....	31
3.1.1	Kondisi Topografi .....	32
3.1.2	Kondisi Fisiografis .....	33
3.1.3	Kondisi Klimatologi .....	34
3.1.4	Wilayah Administratif.....	35
3.1.5	Kondisi Demografi .....	36
3.1.6	Visi dan Misi Kota Malang.....	37
3.2.2.	Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang.....	38
3.2.1.	Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika .....	38
3.2.2.	Visi dan Misi.....	39
3.2.3.	Landasan Hukum.....	40
3.2.4.	Tugas Pokok dan Fungsi .....	43
3.2.5.	Tujuan dan Sasaran .....	44
<b>BAB IV</b>	.....	<b>46</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>46</b>
4.1.	Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Sambat Online di Kota Malang. 46	
4.2.	Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan SAMBAT Online .....	55
4.3.	Efektivitas Pelaksanaan Pengaduan Sambat Online .....	66
4.4.	Faktor Penghambat Pelayanan Sambat Online .....	80
<b>BAB V</b>	.....	<b>83</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>83</b>
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Tabel Wawancara .....	11
Tabel 3. 1. Luas wilayah perkecamatan Kota Malang.....	36
Tabel 3. 2. Jumlah Penduduk di Kota Malang .....	36
Tabel 4. 1. Komparasi aduan tahun 2020-2022.....	61
Tabel 4. 2. Trending topik adun perangkat daerah Kota Malang .....	68
Tabel 4. 3. Laporan isu negatif pengaduan dan tindak lanjut pemerintah .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Komponen dalam analisis data (interactive model) .....	12
Gambar 3. 1.	Peta Wilayah Kota Malang... ..	32
Gambar 3. 2.	Bagan susunan organisasi Dinas Komuikasi dan Informatika Kota Malang .....	40
Gambar 4. 1.	Laporan pengelolaan pengaduan Kota Malang.....	48
Gambar 4. 2.	Proses integrasi layanan pengaduan .....	51
Gambar 4. 3.	Alur pelaksanaan SAMBAT online.....	60
Gambar 4. 4.	Total aduan masyarakat melalui sambat online tahun 2020-2022 ..	62
Gambar 4. 5.	Tingkat aduan terbanyak dalam tahun 2020,2021,2022 .....	63
Gambar 4. 6.	Kanal layanan pengaduan Sambat Online Pemerintahan Kota Malang .....	65
Gambar 4. 7.	Komparasi Laporan Pengaduan .....	67
Gambar 4. 8.	Komparasi respon aduan Dinas KOMINFO .....	69
Gambar 4. 9.	Aspek efisiensi layanan pengaduan Sambat Online .....	74
Gambar 4. 10.	Sarana Layanan Pengaduan di Kota Malang .....	77
Gambar 4. 11.	Tingkat kepuasan layanan Sambat Online Kota Malang tahun 2020-2023 .....	78



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi. (2014). *Manajemen PerKotaan*.
- alya Farah. (2002). *Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi PORJO (Pengadun Online Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo*.
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 118–130.
- Cahyani, G. A., Cikusin, Y., & Anadza, H. (2021). Efisiensi Layanan Sambat Online Dalam Penerapan E-Government Di Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 15(8), 1–5.
- Chairi, M., & Irawan, B. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KOTA SAMARINDA*. 11(1).
- Dovvi, D. (2020). Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. *JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 180. <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43493>
- Eko, C., & Hariadi, M. (2016). *Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota*. 4(2), 159–176.
- Fauziya, R., & Mas, M. (2021). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMBAT DALAM MENINGKATKAN ( Studi Pada Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Pasuruan ) Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat ( Studi Pada Dinas Ko. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 801–809. [http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1\\_FIA\\_21901091158\\_ROUDHOTUL\\_FAUZIYA.pdf?sequence=1](http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_FIA_21901091158_ROUDHOTUL_FAUZIYA.pdf?sequence=1)
- Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. In

*Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah.* [http://eprints.binadarma.ac.id/2679/1/Komunikasi Pelayanan Publik buku.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/2679/1/Komunikasi_Pelayanan_Publik_buku.pdf)

Hasanah, W. S., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publis & Administrasi Bisnis*, 5(1), 215–228. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>

Hidayati, S. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembentukan Undang-Undang (Studi Perbandingan Indonesia Dengan Afrika Selatan). *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(2), 224–241. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v3n2.18>

Imrohatuddin. (2017). *Pelayanan Publik*. 25.

Indonesia. (2010). Peraturan WaliKota (PERWALI) Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG. *Theoretical and Applied Genetics*, 7(2), 1–7. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tplants.2011.03.004><http://dx.doi.org/10.1016/j.pbi.2010.01.004><http://www.biomedcentral.com/1471-2156/12/42><http://dx.doi.org/10.1016/j.biotechadv.2009.11.005><http://www.sciencemag.org/content/323/5911/240.short>

Invancevich, G. J. J. (2001). *Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly, Organisasi, terjemahan Agus Dharma, (Jakarta:erlangga,2001), hal 120. 1 19. 19–42.*

Larasati, D. C. (2023). Digitalisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Sambat Online. *Jisip*, 12(1), 89–97.

Malang, P. K. (2018). Pemerintah Kota Malang. *Pemerintah Kota Malang, 0723067001(1), 2021–2023.* <https://malangKota.go.id/fasilitas-daerah/pendidikan/perguruan-tinggi/><https://malangKota.go.id/sekilas-malang/geografis/>

May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku

Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553–1568. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1553-1568>

Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>

Nurlaela, E., & Andriani, L. (2022). Paradigma New Public Service. *Institut STIAMi Administrasi Perpajakan*, 2, 1–25.

Pratama, S. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laport Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Ipdn*, 9–25.

Prof. Dr. Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Prof. Dr. Sugiyono. (2017b). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Rahayu, I. M. R. (2015). Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1(1), 1–16.

Sari, D. F. (2019). *inovasi sistem pengaduan sambat online Kota malang pada tahun 2018 (studi di dinas komunikasi dan informatika Kota malang)*.

Subekti, T., & Gustomy, R. (2018). *MENGUJI SISTEM E-GOVERNMENT KOTA MALANG MENUJU SMART CITY*.

Suharno, C. F., Fauzi, M. A., & Perdana, R. S. (2017). Klasifikasi Teks Bahasa Indonesia Pada Dokumen Pengaduan Sambat Online Menggunakan Metode K-Nearest Neighbors Dan Chi-square. *Systemic: Information System and Informatics Journal*, 3(1), 25–32. <https://doi.org/10.29080/systemic.v3i1.191>

Utama Andri Arjita. (2017). E-Government Sebagai Bagian Dalam Smart City. *Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT) 2017*, 15–17.

Utomo, S. D. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3), 161–167. <https://doi.org/10.20476/jbb.v15i3.596>

Vicky, Rares, J. J., & Pombengi, J. D. (2018). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58), 4.

Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>

Yunus, M., & Fauzi, F. (2022). Policy Analysis of the Complaints and Responsiveness Mechanism At the Bekasi Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. *Kyberman Jurnal*, 13(2), 107–118.

