

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, N., Kurniawan, R., Irfandi, A. S., Trihantoyo, S., & Sholeh, M. (2025). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi The Role of Human Resources in Enhancing Organizational Productivity. April 2025.
- Akib, K. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service. 18(1), 25–31.
- Allifiyah, R. A., & Prastyawan, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya) Implementation Of Public Complaints Policy Through the Surabaya WargaKu Application (Case Study : Surabaya City Communication and Information Office). 1, 574–586.
- Anam, A. S., Hidayat, M. Y., Tiana, A., Pujianti, P. N., Sari, N., & Anwar, M. K. (2025). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. 24(12).
- Annaafi, A. I. N. (2022). Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung. 11(2).
- Arini, S. C. (2025). Layanan Pertanahan 2024 Capai 8 Juta Berkas, PNPB TembusRp2,9T.DetikFinance.<https://finance.detik.com/infrastruktur/d-7715573/layanan-pertanahan-2024-capai-8-juta-berkas-pnpb-tembus-rp-2-9-t>
- Aziz, A. (2024). Analisis Efektivitas Span-Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. 10(November), 828–847.
- Cantika Buswir, A. (2025). Kolaborasi Lintas Fungsi dan Kerja Sama Tim Sebagai Fondasi Perancangan Program MSDM Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi. 8, 1–12.
- Elza, P. (2025). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia. 1(1), 1–7.
- Falasifa, T., Ayu, A., Arfani, D., & Abdillah, M. H. (2025). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Employee Engagement : Kajian Sistematis Literatur. 4(2), 6546–6552.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penangan Pengaduan Berbasis E-Government. 6(1), 45–53.
- Fitrah, I., Negara, A., & Padang, U. N. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik Badan Pertanahan Nasional (BPN) terhadap Tingginya Pengaduan Masyarakat di Kota Padang. 9, 26359–26366.
- Hermawan, A. P., Very, J., Artikel, I., & Hermawan, A. P. (2026). Analisis Fungsi Utama Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. 5(1).
- KemenPANRB. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Kunci Membangun Birokrasi yang Tangguh. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/transformasi-pelayanan-publik-kunci-membangun-birokrasi-yang-tangguh>

- Kementerian, L., Negeri, D., & Indonesia, R. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan. 10(2), 86–97.
- Khotimatul Ulya, H. P. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
- Mahyudin. (2022). Sumber daya manusia pemerintah desa dalam pengelolaan dana desa. 11(1), 82–88.
- Marrisca, & Prastyawan. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada SP4N-Lapor! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. 3, 445–458.
- Maulina, D., Istiqomah, D. A., Sugiarsi, H., & Dicky, M. (2025). Optimasi Digitalisasi Pengaduan dan Layanan Publik Berbasis Web pada Kelurahan Purwobinangun. 6(4), 2289–2299.
- Mujiono, A., Peong, H. K., Sandrio, L., Artikel, I., Jawi, S., Mujiono, A., Peong, H. K., Sandrio, L., Studi, P., Sumber, M., Manusia, D., Publik, S., Manajemen, I., Terbuka, U., & Ekowisata, D. T. (2026). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pln ulp Sungai Jawi Pontianak. 5(1), 275–284.
- Novia, A. A., & Veri, J. (2026). Peran Integratif Fungsi MSDM dalam Optimalisasi Kinerja Organisasi: Perencanaan, Rekrutmen, Pelatihan, Kinerja, Kompensasi, Hubungan Industrial. 5(1), 442–450.
- Nugroho, H. S. (2025). Efektivitas Interoperabilitas Data Pelayanan “ LAPOR ” Sleman Sebagai Perwujudan Smart Governance. 10(3), 618–636.
- Publik, P., & Belakang, A. L. (2023). Efektivitas pelayanan publik di kecamatan kendahe kabupaten sangihe. 1–13.
- Putera. (2025). Complaint Management in Handling Public Complaints. 2007, 1–48.
- Putera, A. F., Amalia, A., & Idrus, S. I. (2025). The Influence of Public Service Justice in Complaint Handling at the Secretariat General of DPR RI. 15(2), 61–69.
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A., Maolani, F. M., Swadaya, U., Jati, G., Karawang, U. S., Sumber, M., & Manusia, D. (2022). Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia dan Hubungannya dengan Kinerja Karyawan. 12, 343–356.
- Qadriyani, L., & Rumakat, M. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. 4(2), 4282–4289.
- Ramadhanti, R. R., & Lestari, Y. (2023). Optimalisasi Layanan Pengaduan Virtual melalui SP4N LAPOR Di Kabupaten Sidoarjo Optimization of Virtual Complaint Services through SP4N LAPOR In Sidoarjo District. 1, 351–364.
- Raya, U. B. (2024). Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management) dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan In-Role dan Extra-Role di Bisnis Garmen Jadi / Ready Made Garment (RMG). Studi Kasus di Bangladesh. 2(1), 1–13.
- Riyanto, E., Setiadi, A., & Sugiyarsih, S. (2026). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Unit Manajemen Pelabuhan Kelas III Indramayu. 12(1), 57–70.
- Rutin, R. D., & Jubaidi, A. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas

- Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat. 21, 132–140.
- Sabeni, H., Setiamandani, E. D., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. 9(1), 43–52.
- Sagari, D., Wilayah, K., Pertanahan, B., Provinsi, N., Utara, M., Tinggi, S., & Nasional, P. (2022). Efektivitas layanan hak tanggungan terintegrasi secara elektronik di kantor pertanahan kabupaten klaten. 5(1).
- Sahirah, Z. (2021). Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung Tahun 2020. 1(November), 144–155.
- Sugianti, E. E., & Isbandono, P. (2025). Implementasi Aplikasi SP4N LAPOR! Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tuban. 3.
- Sugiarto, I. (2025). Peran Kepuasan Kerja dalam Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Karyawan di Indonesia. 4(01), 100–120. <https://doi.org/10.58812/smb.v4i01>
- Syahrani, A. I., Putri, A. K., Sharon, A., & Diani, V. R. (2025). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Digital. 3(2), 56–69.
- Utama, Z. M., Melinda, Azwin, Syahbana, F., & Yosie. (2025). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis dalam Meningkatkan Kinerja Instansi Pemerintah. 3(3), 344–360.
- Utomo, M. N. (2025). Eksplorasi Peran Pengembangan Kapasitas SDM sebagai Moderator dalam Hubungan Keterampilan , Kompetensi , dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik Exploration of the Role of Human Resources Capacity Development as Moderators in the Relationship of Skills , Competencies , and Professionalism to the Quality of Public Services. 27(2), 329–339.
- Wahyu, H. S. ; (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Masyarakat. 7, 1156–1167.
- Wahyudi, E. (2023). Implementasi Program Loker Prioritas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik oleh Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. 3(2), 54–61.
- Wijaya, R., & Aprilia, R. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. 465–477.