

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bogdan, S. J. T. and R. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods. The Search for Meanings* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- David Krech; Richard S. Crutchfield; Egerton L. Ballachey. (1988). *Individual in Society*. McGraw Hill Book Company.
- Gedeian, A. G. (1991). *Organization Theory and Design*. Universitas Terbuka.
- Gibson, J. L. (1984). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, J. L. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja*. Preinexus.
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, J. H. D. (1985). *Organisasi, Jilid 1* (5th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kaplan, K. (1997). *A Question of Ethics*. Los Angeles Times.
- Kasim, A. (1993). *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: FE-UJ.
- Keputusan Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 262 tentang Pedoman Penanganan Informasi dan Pengaduan Masyarakat, Pub. L. No. 262 (2003).
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. YKPN.
- Mathew B. Miles, A. Michael Huberman, dan J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3rd Edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Ombudsman, C. (2009). *Best Practice Guide to Complaint handling*.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Stauss, B., & Seidel, W. (2019). Effective Complaint Management: The Business Case for Customer Satisfaction. In *Springer Nature Switzerland AG*.

- Steers, R. M. (1985). *Managing Effective Organization: an Introduction*. Kent Publishing.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi negara: isu-isu kontemporer*. Graha Ilmu.
- Zahn, M. (1999). *Perancangan Kota Secara Terpadu: Teori Perancangan Kota dan Penerapannya*. Kanisius.

Jurnal Penelitian:

- Akib, K. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service*. 18(1), 25–31.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency : E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Budiani, N. W. (2007). Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti". *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1).
- Cook, N. J., Wright, G. D., & Andersson, K. P. (2017). Local Politics of Forest Governance : Why NGO Support Can Reduce Local Government Responsiveness. *World Development*, 92, 203–214. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2016.12.005>
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2021). Revisiting social media institutionalization in government. An empirical analysis of barriers. *Government Information Quarterly, February*, 101643. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101643>
- Davidow, M. (2000). The Bottom Line Impact of Organizational Responses to Customer Complaints. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24(4), 473–490. <https://doi.org/10.1177/109634800002400404>
- Duncan, R. B. (1973). Multiple Decision-making Structures in Adapting to Environmental Uncertainty: The Impact on Organizational Effectiveness. *Human Relations*, 26(3), 273–291. <https://doi.org/10.1177/001872677302600301>
- Ferdiansyah, D., & Majapahit, S. A. (2018). Pembangunan Layanan Elektronik Pengaduan Masyarakat (e-AduMas) di Desa Wargasaluyu, Gunung Halu,

- Bandung Barat. *Knsi* 2018, 911–916.
- Ferdiansyah, D., Sudrajat, J., Pasundan Bandung, U., & Mardira Indonesia, S. (2021). PENGEMBANGAN APLIKASI LAYANAN ELEKTRONIK PENGADUAN MASYARAKAT (E-ADUMAS) UNTUK WARGA DESA DENGAN GAMMU SMS GATEWAY. *Jurnal Computech & Bisnis*, 15(2), 94–99.
- Indiahono, D. (2021). Bureaucratic Reform by Building Trust in Citizens: Best Practices from Local Online Complaints. *Policy & Governance Review*, 5(2), 146. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.347>
- Komariyah, M., & Wahyu Abadi, T. (2016). Efektivitas Programa “Lapor Rek” Radio Suara Kota Sebagai Media Komunikasi Partisipatoris Masyarakat Dalam Pembangunan Di Kota Probolinggo. *KANAL: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 15. <https://doi.org/10.21070/kanal.v4i1.311>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Mantaring, A. V., & Gabriel, A. G. (2019). Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines. *Public Policy and Administration Research*, 9(2), 12–26. <https://doi.org/10.7176/ppar/9-2-03>
- Mergel, I. (2016). Social Media in the Public Sector. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Third Edition*, February, 1–4. <https://doi.org/10.1081/e-epap3-120051204>
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Partisipasi Masyarakat Pada Pencegahan Dan Penaggulangan Virus Corona Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kotamanado*, VII(102), 43–52.
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348>
- Pedrosa, G. V., Kosloski, R. A. D., de Menezes, V. G., Iwama, G. Y., da Silva, W. C. M. P., & Figueiredo, R. M. d. C. (2020). A systematic review of indicators for evaluating the effectiveness of digital public services. In *Information (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 10, pp. 1–14). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/info11100472>
- Prabowo, A. A. A. dan P. S. (2019). KINERJA OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU DALAM PENANGANAN KELUHAN PELAYANAN PUBLIK

- DI BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA PEKANBARU. *Kinabalu*, 11(2), 50–57. <https://doi.org/10.24014/jdr.v30i2.0000>
- Riedy, S. M., Dawson, D., & Vila, B. (2019). U.S. police rosters: Fatigue and public complaints. *Sleep*, 42(3), 1–10. <https://doi.org/10.1093/sleep/zsy231>
- Rijanti, T., Saputra, A., Indriyaningrum, K., Hukum, F., & Stikubank, U. (2021). *Advokasi Strategi Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Perizinan dan Non Perizinan Di DPMPTSP Kota Semarang*. 5(2), 122–129.
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. In *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* (Vol. 2, Issue 1). Gava Media. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Sari, Y. N. K., & Dewi, U. (2017). Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 239–249.
- Suharsimi, & Arikunto. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta. In *Jurnal Ilmiah Farmasi Farmasyifa* (Vol. 53, Issue 9). Aneka Karya.
- Suryadi. (2010). Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan. In *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik* (Vol. 23, Issue 4). Universitas Brawijaya, Malang. <http://journal.unair.ac.id/MKP@penanganan-keluhan-publik-pada-birokrasi-dinas-perijinan-article-4049-media-15-category-.html>
- Tsou, C., Robinson, S., Boyd, J., Jamieson, A., Blakeman, R., Yeung, J., McDonnell, J., Waters, S., Bosich, K., & Hendrie, D. (2021). Effectiveness of telehealth in rural and remote emergency departments: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(11), 1–6. <https://doi.org/10.2196/30632>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2, pp. 167–178). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Utomo, I. H., Suryawati, R., & Parwiyanto, H. (2019). Efektivitas Unit Layanan Aduan Surakarta Dalam Menerima Keluhan Warga Di Kota Surakarta. *Natapraja*, 7(2), 217–230. <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i2.22044>
- Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>
- Zaluchu, S. E. (2021). *Pengelolaan Sambat Online Dalam Merespon Keluhan*

Masyarakat Kota Malang. 3(March), 6.

- Zamrodah, Y. (2016). *Pengelolaan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Pada Siaran “Kabar Bupatiku” Di Kabupaten Tegal.* 15(2), 1–23.
- Zeniar, A. (2019). *Efektivitas Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kabupaten Indragiri Hulu.* 8, 1–18.

Website:

Lapak-Aduan-Banyumas. (2021). *Lapak Aduan Banyumas.* Diakses Juli-Agustus 2021. <http://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>.

