

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arif Budy Pratama. (2017). *Citra pemerintah di era digital: Tipologi dan manajemen reputasi* (Cetakan 1). Gava Media.
- Armia, C. (2002). *Pengaruh Budaya Terhadap Efektivitas Organisasi: Dimensi Budaya Hofstede*. 6(1), 15.
- Atep Adya Bharata. (2003). *Dasar-Dasar Layanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Bappenas.
- Bimo Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi Offset.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Traditions*. London. Sage Publications.
- C.S Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik:Teori dan Aplikasi (1st ed.)*. MagnaScrift Publishing.
- Cummings, T. G., & Christopher G, W. (2009). *Organization Development & Change, 9th Edition Thomas G. Cummings & Christopher G. Worley Vice President of Editorial, Business: Jack W. Calhoun*. Stamford: CT Cengage Learning.
- Darmadi, H. (2014). *Metode penelitian pendidikan dan sosial: (Teori konsep dasar dan implementasi)* (Cetakan ke-1). Alfabeta.
- Daryanto S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. (2021). *Smart Government* (Cetakan Ke-1). Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina.
- Fandy, & Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa (II)*. Andi Offest.
- Gifford, R. (2007). *Environmental psychology: Principles and practice*. Colville, WA: Optimal books.
- Gorton, Michael, & dkk. (2005). *Health Service Review Council:Guide to Complaint Handling in Health Care Services*.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. JosseyBass.
- Handyaningrat, S. (2006). *Pengantar studi administrasi*. Gunung Agung.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Lembaga Administrasi Negara.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. Unit penerbit dan percetakan sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.
- Makmur. (2011). *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama.
- Miftah Thoha. (2003). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A sourcebook of New Methods*. Sage Publications
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian* (Edisi revisi; Cetakan ketiga puluh delapan, Juli 2018). PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. *Jurnal Equilibrium*, 5, 40–57.
- Robbins, P. S. (2002). *Rinsip-Prinsip Perilaku Organisasi* (Edisi Kelima Diterjemahkan oleh: Halida, S.E dan Dewi Sartika, S.S). Erlangga.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV Mandar Maju.
- Setyosari, P. H. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. PT. Kharisma Putra.
- Siagian, S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi. Aksara.
- Siagian, S. P. (2012). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan, P., & dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Subadi, T. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Keuangan*. Ekonesia.
- Wibowo, A., & Purnomo, A. (2007). *Mekanisme Komplain agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin* (Cetakan 1). Pattiro dan Access.
- Wirawan, I. B. (2012). *Teori-teori Sosial dalam Tiga Paradigma: Fakta sosial, definisi sosial, dan perilaku sosial*. Jakarta: Kencana. Kencana Prenada Media Group.

Jurnal:

- Akbar, A. G., Effendy, K., & Lukman, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi Laporan! Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. *Medium*, 9(2), 276–291. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10072](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10072)
- Albari, A. H. (2019). Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado).3(3),14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/26883>
- Eriyani, F., Priyambadha, B., & Nurwarsito, H. (2019). Pengembangan Aplikasi Mobile Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Menggunakan Fitur Location Based Service Berbasis Android. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3, 4083–4089. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5126>
- Gedeona, H. T. (2015). Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. 22.
- Goesman, E. (2015). Strategi Penerapan E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui E-Complaint (Studi Pada Dinas Perhubungan,

Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Blitar
[UniversitasBrawijaya].http://repository.ub.ac.id/id/eprint/118084/1/STRATEGI_PENERAPAN_E.pdf

- Handayani, R. (2021). Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi *Citizen Relationship Management* (Crm) Dalam Menyukkseskan Jakarta *Smart city*. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 8–16. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i2.1747>
- Kasmawati, K. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta. *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1(2), 140–155. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i2.27>
- Meyfrylinda, D. (2020). *Strategi Komuikasi Pemerintah Kota Bogor dalam Menyosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)* [Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam NegeriSyarifHidayatullahJakarta].<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51129>
- Muhammad Salman, J. S., Priyanti Noor, P. Z., & Navasari, S. (2021). Analisis Kebijakan Jakarta *Smart city* Menuju Masyarakat Madani. *Journal of Government Insight*, 1(2), 62–75. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.306>
- Novita. (2016). Peningkatan Kemampuan Menulis Teks Eksplanasi dengan Menggunakan Media Audiovisual pada Siswa Sekolah Menengah Pertama. *BASASTRA Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra Indonesia dan Pengajarannya*.
- Novriando, A. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13, 8. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Setianingrum, T., & Abritaningrum, Y. T. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jp.23692>
- Shavira, A., Rudiana, R., & Lesmana, A. C. (2022). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi *Qlue* Sebagai Upaya Penerapan Jakarta *Smart city* Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38250>
- Triaji, M. (2017). Analisis New Public Management Pada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Qlue* Di DKI Jakarta [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/6291>
- Valentino, R., Hartanto, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari, L., & Murdhani, L. A. (n.d.). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi KalimantanTengah.9.<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/5286/3720>
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah*

Administrasi Publik, 2(4), 227–235.
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.15>

Yohanitas, W. A., & Prayitno, T. H. (2014). Pengelolaan pengaduan masyarakat kota bekasi (bekasi city public complaints management). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.24258/jba.v10i3.180>

Website:

Pradewo, Bintang. (2019). Pengembangan *Qlue*, Pemprov DKI Kini Gunakan CRM. *JawaPos.Com*.

Romadoni, A. (2019). Aplikasi CRM: Tempat Warga Jakarta Mengadu, Cepat Tertangani. *KumparanNews*.

Kominfo. (2022). *Gerakan Menuju 100 Smart city*.
<https://indonesiabaik.id/infografis/menuju-100-smart-city-1>

Produk Hukum:

Peraturan Gubernur. (2017). *Pergub No. 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relationship Management*.

Peraturan Gubernur. *Pergub No. 39 Tahun 2019 Perubahan atas Pergub No. 128 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Citizen Relationship Management*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18*.

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*

Sekretaris Daerah. (2019). *Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor. 40 Tahun 2019 Tentang Standar Operasioanal (SOP) waktu tindak lanjut*

Sekretaris Daerah. (2022). *Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor.99 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM*