

DAFTAR PUSTAKA

- Andayu, N. P. (2020). Transformasi Digital, Pelayanan Publik di Masa Pandemi. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--transormasil-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi>.
- Anggraini, A. T. (2020). The Utilization of Jogja Smart Service Application: an E-Readiness Approach. . *Journal of Governance and Public Policy*, 7(2), 150-159.
- Apsari, A. D. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi Sim Dalam Pelayanan Sim Online Di Kota Tarakan. (*Doctoral Dissertation, University Of Muhammadiyah Malang*).
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *jurnal teknologi pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat Daam Pelayanan Publik. Laporan Kajian, 1-174.
- Barlow, J., Moller, C., (1996). *A Complaint is a Gift*. Berrett-Koehler, San Fransisco, CA.
- Burhan, A. &. Pamukir (2020). Commitment of Surabaya City in Realizing Prime Public Service Through the Media Center Website. In 4th International Conference on Arts Language and Culture (ICALC 2019). *Atlantis Press*, (pp. 569-573).
- Campbell, J. P. (1990). *Productivity in Organization*. San Fransisco: Joey-Bass.
- Dinas Komunikasi, I. &. (2018). *Pemerintah Kota Yogyakarta Luncurkan JSS*. Retrieved from <https://kominfo.jogjakota.go.id/detail/index/17>
- Dunn, W. (2003). *Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta*. Gadjah Mada University.
- Edi, F. R. (2016). *teori wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.
- Firdaus, K. (2009). Efektivitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Universitas Gadjah Mada Press*.
- Fitriyansyah, R. &. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Visioner. Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 685-694.

- Hidayat, A. (2010). Efektivitas E-Government Dalam Pengelolaan Tata Pemerintahan Yang Transparan Dan Partisipasi (Studi Kasus Di Unit Layanan Informasi Dan Keluhan Kota Yogyakarta (UPIK)). *Department Of Government Science*.
- Hisma, K. R. (2019). Urgensi pelatihan keterampilan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
- Ismail, G. (2020). Implementasi Otonomi Daerah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Lemhannas RI*, 8(3), 426-441.
- Jones, G. R. (1995). *Organizational Theory: Text and Cases Addition Wesley Publishing Company, A & M University.texas*.
- Kumorotomo, W. (1995). Meningkatkan Kinerja BUMN (Badan Usaha Milik Negara): Antisipasi Terhadap Kompetisi Dan Kebijakan Deregulasi, Makalah Pada Seminar “Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan Dan Penerapannya”. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fisipol UGM*.
- Kusumastiti, A. &. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Kota Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lupiyaodi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lopes, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe . *Governance*, 5(1).
- Mahendra, G. K. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1).
- Mambo, R. (2015). Pentingnya Peningkatan Sumberdaya Manusia dalam Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik* , 4(35).
- Mayasari, P. J. (2017). Implementasi Dan Dampak Program Pelajar Pelopor Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Terhadap Tingkat Pelanggaran Pelajar SMA/SMK Dalam Berlalu Lintas Di Kota Salatiga Tahun 2016. *Universitas Kristen Satya Wacana: Skripsi*.
- Muluk, K. M. (2008). Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah). *Banyumedia*.

- Mulayadi, R. d. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia. . Cetakan Kesembilan. Jakarta.*
- Moekijat. (2001). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Pustaka.
- Moenir, H. A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum .* Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Novriando, A. P. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta . *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68-75.
- Norwell, N. (2005). *Top Tips For Handling Complaint.* London: GP.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Nugroho, A. D. (2012). Analisis Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kinerja Dengan Mediasi Motivasi Kerja . *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 153-169.
- Paliema, D. M. (2016). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *Jurnal Administrasi Publik* , 1(37).
- Parjadinata, L. &. (2020). Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Program One Day Service Di Kantor Pertanahan Kota Mataram. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram.*
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan. (2008). Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik.* Volume 12 Nomor 1.
- Putria, H. M. (2020). Analisis proses pembelajaran dalam jaringan (daring) masa pandemi covid-19 pada guru sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 4(4), 861-870.
- Putri, S. R. (2015). Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya . (*Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA*)
- Pratiwi, Y. L. (2017). Efektivitas Program Kartu Mura Sehat (KMS) Pemerintah Kabupaten Murung Raya (Studi Kasus Di Kecamatan Murung, Kabupaten Murung

Raya, Kalimantan Tengah Tahun 2016). Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Skripsi.

Pramusinto, A. (2013). Membangun Mekanisme Pengaduan Untuk Meningkatkan Efektivitas Kepemimpinan: Kasus Kota Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*.

Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

Rachmadi, A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. *Publika*. 3(4).

Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar .

Saleh, A. M. (2010). Public Service Communication Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik. *Malang: UMM Press*.

Siagian, S. P. (2002). Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi. *Haji Masagung*.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiarto, E. (2017). Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media. *Diandra Kreatif*.

Sugiono, E. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suherlan, Y. (2016). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Upt Kebersihan Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Bandung Barat . *(Doctoral Dissertation, Perpustakaan)*.

Senoaji, R. P. (2016). Efektivitas Program Gerakan Terpadu Dalam Mensejahterakan Masyarakat Tahun 2013. Yogyakarta. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Skripsi*.

Setiawati, N. A. (2018). Koordinasi Antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(1), 1-11

- Setiawan, W. (2017). *E-government*. Retrieved from Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah: <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- Sriyanti. (2013). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Pertanian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanian Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada: Tesis.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161.
- Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman, (2002), "The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 Iss 4 pp. 363 – 379.
- Susantri, A. E. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang. . *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(1), 1-11.
- Susilawati, S. E. (2021). Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1385-1390.
- Sunarta, S. (2007). Menjaga Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan UNY*, 113036.
- Stauss, Bernd & Seidel, Wolfgang. (2004). *Effective Complaint Management The Business Case For Customer Satisfaction, Second Edition*. Thompson Learning (Cengage).
- Steers, Richard M. 1985, Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku), Erlangga, Jakarta.
- Syeftiani, T. (2020). *Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada: Tesis.
- Tismayuni, D. A. (2020). *Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-ditengah-pandemi-corona>
- Triantaka, G. M. (n.d.). Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi dan Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintah Yang Baik. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*.

- Tjiptono, F. (2002). *Strategi pemasaran. Ed. 2. Cet. 5.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fany & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management.* Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G, Chandra. 2007. *Service Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahardjo, M. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif.
- Rihardi, S. A. (2019). Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sikdes (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1).
- Ramadhani, R. P. (2020). E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta. *jurnal Pemerintahan dan Politik*, 5(2).
- Rauniar R, R. G. (2014). Technology acceptance model (TAM) and social media usage: an empirical study on facebook. *Journal of Enterprise information management* , Vol. 27 No. 1, 6-30.
- Rochmah, F. &. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan di tengah Pandemi Covid-19. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 66-77.
- Waruwu, H. &. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 43-51.
- Wibowo, P. (2020). *Birokrasi Selama Masa Pandemi*. Retrieved from Komisi Aparatur Sipil Negara: <https://www.kasn.go.id/details/item/570-birokrasi-selama-masa-pandemi>
- Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: Insan Cendekia.
- Weisbord's, M. B. *Organizational diagnosis: Six places to look for trouble with or without a theory Group & Organization Studies*, 1976, 1(4), 430-447.

- Wulandari, H. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik).
- Wu, S. H. (2008). A performance evaluation model of CRM on nonprofit organizations. *Total Quality Management and Business Excellence* , 19 (4), 321–342.
- Yang, y. X. (2018). An Evidential reasoning based decision support system for handling costumer complain in mobile telecommunications. *Journal Pertain*.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Website:

- Apriyanto, Agung S. 2020. Diakses pada <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>. Diakses pada tanggal 13 Desember 2020 pukul 11.00.
- Fatonie, I. P. (2016). *Menggunakan Bukti Masyarakat Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik: Pembelajaran Dari Program UPIK Di Yogyakarta*. . Retrieved from Australian Aid: Kementerian PPN/Bappenas: <https://www.ksiindonesia.org/assets/uploads/original/2020/ksi-1580271628.pdf>
- Rusqiyati, Eka Arifah. 2019. Diakses pada <https://www.antaranews.com/berita/1158119/seluruh-layanan-publik-yogyakarta-ditargetkan-dapat-diakses-dari-jss>. Diakses pada 17 Desember 2020 pukul 11.00.
- Septiani Maya. 2020. *E-Government Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 Dan Efektivitas Pelayanan Publik*. Diakses pada <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik>. Diakses pada 15 Desember 2020 pukul 10.00.
- <https://jss.jogjakota.go.id/panduan>. Diakses pada 4 November 2020 pukul 20.00.
- http://bappeda.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/index/361-jumlah-penduduk-diy?id_skpd=29. Diakses pada 13 Desember 2020 pukul 13.15.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Efektivitas Pelayanan Pengaduan (UPIK) Pada Aplikasi Jogja Smart Service Di Tengah Pandemi Covid-19

ARSIANITA NUR FATTAH, Suropto, Dr., S.I.P., M.P.A.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<https://kumparan.com/tugujogja/tingkatkan-pelayanan-pemkot-yogyakarta-rilis-3-fitur-baru-di-jss-1rioqdsIi7G/full>. Diakses pada 15 Desember 2020 pukul 08.45.

<https://www.integraindonesia.co.id/4049/tingkatkan-layanan-pemkot-yogyakarta-luncurkan-fitur-baru-di-aplikasi-jss/>. Diakses pada 15 Desember 2020 pukul 11.45.

https://www.bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf. Diakses pada 20 Desember 2020 pukul 10.15.

www.kominfo.go.id. Diakses pada tanggal 20 Desember 2020 pukul 13.15.

<https:// warta.jogjakota.go.id/detail/index/6577>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2020 pukul 15.00.

<https://www.kemenkopmk.go.id/pembatasan-sosial-berskala-besar>. Diakses pada tanggal 23 Desember 2020 pukul 13.00.