

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif; Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, A.P. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 2017. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pramusinto, Agus. 2013. Membangun Mekanisme Pengaduan Keluhan Untuk Meningkatkan Efektivitas Kepemimpinan: Kasus Kota Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Rafika Aditama

Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sumarto, Hetifah Sj. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Utomo, Warsito. 2000. *Otonomi dan Pembangunan Lembaga di Daerah, dalam Seminar Nasional : Yogyakarta, Jurusan Administrasi Negara, Fisipol UGM*

Widodo, Djoko. 2001. *Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia

Widodo, Djoko. 2011. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing

Jurnal dan Artikel Online

Brennan, C. Alex D. 2002. *Complaints procedures in local government: Informing your customers*. The International Journal of Public Sector Management. Vol 15(3)

Fadli Roby, Muhammad. Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Qlue; Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. UIN Jakarta

Kalenge, Neil Argha. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota itung*. Unsrat

Purwanto, Erwan Agus. 2008. *Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* Vol 12(1) hal 28

Prybutox, V.R et al. 2006. *Evaluating Leadership, IT Quality and net benefits in an e-government environment*. Journal of Information & Management. Vol 45(3)

Quinn, M, Michael C. 2002. *A Guide to Using Qualitative Research Methodology*. UK : Medecins Sans Frontieres

Reidboldt, W. 2003. *Factors That Influence a Consumer Complainer's Rating of Service Receiver from a Third Party Complaint-Handling Agency-The Los Angeles Department of Consumer Affairs*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior. Vol 16

Stogdill, R. M. 1950. *Leadership, membership and organization*. Psychological Bulletin. Vol 47(1)

Utomo, Sad Dian. 2011. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 15(3)

Victoria Ombudsman, Guide, November 2007

<https://www.ombudsman.vic.gov.au/Complaints/Complaint-Handling-Guide>

Artikel dalam koran online viva news
<https://www.viva.co.id/digital/digilife/779290-berkat-aplikasi-qlue-publik-makin-percaya-pada-pemda-dki> diakses tanggal 16 Maret 2018

Artikel dalam koran online
<https://www.harianbetawionline.com/2018/02/16/laporan-warga-melalui-qlue-merosot-drastis-apa-sebab/> diakses tanggal 16 Maret 2018

Artikel dalam koran online Kompas
<https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/16/07230031/mengapa-laporan-warga-lewat-qlue-turun-signifikan>

Artikel dalam koran online Kompas
<https://megapolitan.kompas.com/read/2017/11/24/21465131/crm-pola-baru-pelaporan-qlue-yang-ditandatangani-djarot-dan-dikerjakan> diakses pada 2 Januari 2019

Artikel dalam koran online Kompas
<https://megapolitan.kompas.com/read/2016/11/29/11491891/sejak.ahok.cuti.qlue.s-ebut.tindak.lanjut.pemprov.dki.menurun>

Artikel dalam koran online MetroTVNews
<http://news.metrotvnews.com/metro/zNPv9PVk-qlue-mulai-ditinggalkan-warga-jakarta>

Artikel dalam koran online Merdeka <https://www.merdeka.com/jakarta/sejak-ahok-cuti-kepuasan-warga-dki-soal-kinerja-pemprov-menurun.html>

Artikel dalam koran online Tirto <https://tirto.id/ceo-qlue-buka-suara-soal-laporan-qlue-yang-direspons-lamban-cvPF>.

Artikel dalam koran online Tirto <https://tirto.id/aplikasi-qlue-tak-lagi-diutamakan-oleh-anies-cED2>



[Artikel dalam koran online liputan 6 http://indonesiasatu.co/detail/ketika-ahok-cuti--tingkat-kepuasan-masyarakat-jakarta-menurun](http://indonesiasatu.co/detail/ketika-ahok-cuti--tingkat-kepuasan-masyarakat-jakarta-menurun)

Artikel dalam koran online DetikNews
<https://news.detik.com/berita/3167513/cerita-ahok-hampir-pecat-walkot-jakpus-gara-gara-lamban-respons-aduan-via-qlue/komentar>

Website resmi aplikasi Qlue <http://www.qlue.co.id/>

Website resmi Provinsi DKI Jakarta <https://jakarta.go.id/>

Website resmi Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta
<https://lingkunganhidup.jakarta.go.id/>

Website resmi Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik DKI Jakarta
<https://diskominfotik.jakarta.go.id/> diakses pada 10 Januari 2019

Lampiran I Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*