

DAFTAR PUSTAKA

- ABD. (2020, April 04). Wawancara Terhadap Masyarakat yang Pernah melaporkan Keluhan Melalui JSS. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Allsop, J., & Jones, K. (2007). *Withering the Citizen, Managing the Consumer: Complaints in Healthcare Settings*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astriningtyas. (2011). *Responsivitas dan Transparansi Dinas Kimpraswil Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Manajemen dan Kebijakan Publik UGM.
- Bakhtiar, A. (2004). *Filsafat Ilmu*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Baksi, A. K., & Parida, B. B. (2013). *Measuring Moderating Effect of Services Recovery and CRM on Consumer Trust Repatronization and Advocacy with Distributive Variation of the Same Across Recovery Zone of Tolerance*. *NMIMS Management Review*, 23 (4).
- Boga, A. (2020, Maret 26). Wawancara Terhadap Kepala Sub Bagian Tata Usaha, UPT Penerangan Jalan Umum Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Brennan, C., & Douglas, A. (2002). *Complaints Procedures in Local Government Informing Your Costumers*. *The International Journal of Public Sector Management* Vol. 15 No. 3, 219-236.
- Brewer, B. (2007). *Citizen or Costumer? Complaint Handling In The Public Sector*. *International Review of Administrative Sciences*.
- Bruhn, M., & Schnebelen, S. (2017). *Integrated marketing communication – from an instrumental to a customer-centric perspective*. *European Journal of Marketing*, Vol. 51 No. 3, , 464-489.
- Chavosh, A., Halimi, A. B., Soheilirad, S., Ghajarzadeh, A., & Nourizadeh, A. (2011). *Customer Responsiveness and Export Performance of Selected Electronic Equipment Export Companies in Malaysia*. *International Conference on Social Science and Humanity*, 124-127.



- Chowdhury, T. A., & Miah, M. K. (2016). *Human Resources Management Positions : Perceptions of Students and Employers*. Australian Journal of Career Development, 55-56.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmanto. (2020, April 02). Wawancara Terhadap Koordinator Promosi dan Pemberdayaan UPT Malioboro Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Darwin, M. (1995). *Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Davidow, M. (2003). *Organizational Responses to Customer Complaint: What Work and Work Does'nt*. Journal of Service Research, Vol. 5 No. 3, 225-250.
- Deb, M., & Lomo-David, E. (2014). *Evaluation of Retail Service Quality Using Analytic Hierarchy Process*. International Journal of Retail & Distribution Management, Vol 42 Iss 6, 521-541.
- Destiana, R. (2020, April 06). Wawancara terhadap Ana. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., et al. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ekwanto. (2020, April 02). Wawancara Terhadap Kepala UPT Malioboro. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- EP. (2020, April 04). Wawancara Terhadap Masyarakat yang Pernah Melaporkan Keluhannya melalui JSS. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Eriyadi, C. R. (2019). *Studi deskriptif Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Pemanfaatan Aplikasi Qlue Sebagai Saluran Pengaduan Masyarakat*. Departemen Manajemen dan Kebijakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada.
- Ernst, & Young, s. (2018). *Study on Complaints-Handling System*. European Union: European Commission.
- Esaiasson, P., Gilijam, M., & Persson, M. (2016). *Responsiveness Beyond Policy Satisfaction : Does it Matter to Citizen?* Comparative Political Studies, 1-27.
- Fatonie, I., Pellini, A., Smidt, H., & Apriliyanti, I. (2016). *Menggunakan Bukti Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Publik : Pembelajaran dari Program UPIK di Yogyakarta*. Jakarta: Bappenas.



- Fierro, J. C., Melero-Polo, I. c., & Sese, F. J. (2015). *Can Complaint Handling Efforts Promote Customer Engagement?* Empirical Artical.
- Gantara, F. (2020, April 02). Wawancara Terhadap Staf Khusus Sarana dan Prasarana UPT Malioboro Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Gelbrich, K., & Roschk, H. (2010). *A Meta- Analysis of Organizational Complaint Handling and Customer Responses*. Journal of Service Reasearch, Vol. 14 No. 1, 24-43.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hsiao, Y.-H., Chen, L.-F., Choy, Y. L., & Su, C.-T. (2016). A Novel Framework for Customer Complaint Management. *The Services Industries Journal*, 675-698.
- Huppertz, J. W. (2007). *Firms Complaint Handling Policies and Customer Complaint Voicing*. Jurnal of Consumer Marketing, Vol 24 Iss 7, 428-437.
- Jill Avery, T. J., & Caravella, M. (2012). *Adding Bricks to Clicks: Predicting the Patterns of Cross-Channel Elasticities over Time* . Journal of Marketing 76, no. 3, 96-111.
- Klemmensen, R., & Habolt, S. B. (2008). *Government Responsiveness in Word and Action: Policy Promises and Public Spending in Comparative Prespective*. Comparative Political Studies.
- Kumorotomo, W. (2008). *Pengembangan E-Government Untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik : Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan E- Procurement di Pemkot Surabaya*. Makalah Konferensi Administrasi Negara.
- Mahardika, A. (2020, Maret 13). Wawancara Terhadap Admin Pusat UPIK . (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Mardalis. (2010). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marwiyanto, J. (2020, Maret 11). Wawancara Terhadap Kasi Pengembangan Smart City. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Mastrangelo, A., Eddy, E. R., & Lorenzet, S. J. (2014). *The relationship between enduring leadership and organizational performance*. Leadership & Organization Development Journal, Vol 35 Iss 7, 590-604.
- McCamy, J. L. (2015). *Responsiveness Versus Efficiency in Public Service*. American Academy of Political and Social Science.
- Mensah, A. F. (2012). *Costumer Complaint Behaviour Towards Mobile Telephony Services- Cases of MTN and Tigo Ghana*. International Journal of Business and Social Research 2 (40, 179-194.



- Michel, S., Bowen, D., & Johnston, R. (2008). *Making the Most Costumer Complaint*. Wall Street Journal R4.
- Milles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moeleong. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- MRSN. (2020, April 02). Wawancara Terhadap Masyarakat yang Pernah melaporkan keluhannya melalui JSS. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Muellerleile, C., & Robertson, S. L. (2018). *Digital Weberianism; Bureaucracy, Informatio, and The Techno-rationality of Neoliberal Capitalism*. Indiana Journal of Global Legal Studies, Vol 25, Issue 1, 187-216.
- Murphy, K., Bilgihan, A., Kova, M. K., & Barseo, M. (2014). *There is No "I" in recovery : Management Perspective of Service Recovery*. Journal of Quality Assurance in Hospitally & Tourism, 1-20.
- Nawawi, H. (2006). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nourmanita, N. A. (2016). *Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Penyediaan Saluran Penanganan Keluhan Masyarakat*. Tesis Pascasarjana Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada.
- Nugroho, A. D., & Kurtinah. (2012). *Analisis Pnegaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja dengan Mediasi Motivasi Kerja*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 153-169.
- Olsen, L. L., Andreassen, T. W., & Streukens, S. (2016). *What Drives the intentions to Complain?* Journal of Service Theory and Practice Vol. 26, 406-429.
- Ombudsman Western Australia. 2017. *Guidelines: effective handling of complaints made to your organisation—An overview*. From <http://www.ombudsman.wa.gov.au/Publications/Documents/guidelines/Effective-handling-of-complaints-made-to-your-organisation.pdf>
- Orbawati, E. B., Suwitri, S., & Yuwanto. (2018). *The Border Area Conflict Impact on Government Responsiveness Relating on Public Service*. ICENIS.



- Parbawati, Meirinawati, & Oktariyanda. (2018). *Competency Based Training Model For Human Resource Management and Development in Public Sector*. Journal of Physics Conf. Series 953 (2018) 012157.
- Peters, K., Chen, Y., Kaplan, A. M., Ognibeni, B., & Pauwels, K. (2013). *Social media metrics-a Framework and Guidelines for Managing Social Media*. Journal of Interactive Marketing, Vol. 27, 281-298.
- Powell, G. B. (2004). *The Cain of Responsiveness*. Journal of Democracy, Vol. 15, No. 4, 91-105.
- Poza, I. D. (2014). *Multichannel Management Gets "Social"*. European Journal of Marketing, Vol. 48, 1274-1295.
- Praditya, S. (2020, Maret 13). Wawancara Terhadap Pranata Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Pramusinto, A. (2013). *Membangun Mekanisme Pengaduan Untuk Meningkatkan Efektivitas Kepemimpinan : Kasus Kota Yogyakarta*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik.
- Prasetyo, H. E. (2020, Maret 26). Wawancara Terhadap Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Prybutok, V. R., Zhang, X., & Ryan., S. D. (2006). *Evaluating Leadership, IT Quality, and Net Benefit in an e-government environment*. Journal of Information & Management Vol 45 (3).
- Purwanto, E. A. (2008). *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Vo 12 No 1, 21-40.
- R.Cooper, D., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods 12th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rauniar, R., Rawski, G., Yang, J., & Jonson, B. (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.
- Reiboldt, W. (2003). *Factor that Influence a Consumer Complainer's Rating of Services Recieved From a Thied Party Complaint Handling Agency The Los Angeles Departement*



- Remon. (2020, April 09). Wawancara Terhadap Masyarakat Yang Pernah Menyampaikan Keluhannya Melalui UPIK. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Rustiyaningsih, Y. (2008). *Analisis Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pelayanan Publik (Studi Penelitian Deskriptif di UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada.
- Rustiono, E. (2020, Maret 12). Wawancara Terhadap Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Saghier, N. M. (2015). *Managing Service Quality : Dimension of Service Quality : a Study in Egypt*. International Journal of African and Asian Studies, Vol. 15, 56-63.
- Saleh, A. M. (2010). *Public Service Communication Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. Malang: UMM Press.
- Schindler, R. D. (2014). *Business Research Methods 12th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). *Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gajah Mada, Vol 24, No 1,.
- Setiawan, A. (2020, Maret 30). Wawancara Terhadap Staf Seksi Penyidikan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Siagian, S. P. (2000). *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simangunsong, N., & Utomo, P. P. (2012). *Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pengelolaan Keluhan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Simmons, R., & Brennan, C. (2017). *User Voice and Complaints as Drivers of innovation in Public Services*. Public Management Review, Vol. 19, No. 8, 1085-1104.
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Singh, V., Jain, A., & Choraria, s. (2016). *Exploring the Role of Complaint Handling among Complaining Consumers*. Sage Publication, 331-334.



- Sousa, M. J. (2017). *Human Resources Management Skillss Needed by Organization*. Researchgate.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno, A. (2020, Maret 13). Wawancara Terhadap Sekretaris Dinas Kominfo Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Suprianta, N. (2020, Maret 30). Wawancara Terhadap Staf Pengendalian Operasional Satuan Polisi Pamong Praja Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- TG, A. B. (2020, Maret 26). Kepala Sub Bagian Tata Usaha, UPT Penerangan Jalan Umum Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta. (T. syeftiani, Pewawancara)
- Thoha, M. (2007). *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Trappey, A. J., Trappey, C., & Lee, C. H. (2010). *A Framework of Costumer Complaint Handling System*. Researchgate.
- Trihastono, I. (2020, Maret 26). Wawancara Terhadap Kepala Dinas Kominfo Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Trisnayanti, N. (2020, Maret 30). Wawancara Terhadap Kepala Seksi Jaminan & Bantuan Sosial Dinas Sosial Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Vigoda, E. (2002). *From Responsiveness to Collaboration : Governance, Citizen, and The Next Generation of Public administration*. Public Administration Review, Vol. 62 No.8, 527-540.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widiasti. (2020, Maret 26). Wawancara Terhadap Admin OPD Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Wijayanto. (2020, Maret 26). Wawancara Terhadap Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)
- Winarto, A. (2020, Maret 27). Wawancara Terhadap Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Yogyakarta. (T. Syeftiani, Pewawancara)



Yang, Y., Xu, D.-L., Yang, J.-B., & Chen, Y. W. (2018). *An evidential reasoning based decision support system for handling customer complaints in mobile telecommunications*. Journal Pertain.

Peraturan

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur *Jogja Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta