UNIVERSITAS GADJAH MADA
EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MEDIA KOMUNIKASI SEBAGAI SARANA PARTISIPASI PUBLIK : Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) dan Pemerintah (Lapor Gub!) di Jawa Tengah
LILIK BUDI IRWANTO, Dr. Bevaola Kusumasari
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.

Arimbi. 1993. Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan. Jakarta : WALHI.

Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta : Rineka Cipta.

Cangara, Hafied. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Cendikia, Ilham dkk. 2007. Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat. Jakarta : Pattiro dan Access

Creswell, John W. 1994. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. California: Sage Publicatons Inc.

Danil, Moehar, Darmawati dan Nieldalina. 2006. PRA *Participatory Rural Appraisal* Pendekatan Efektif Mendukung Penerapan Penyuluhan Partisipatif dalam Upaya Percepatan Pembangunan Pertanian. Jakarta: Bumi Aksara.

Departemen Pendidikan Nasional. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.

Direktorat Aparatur Negara Bappenas. 2010. Laporan Kajian : Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Jakarta : Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional / Bappenas.

Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2004. Komunikasi Pemerintahan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Effendy, O.U. 2000. Dinamika Komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Gibson J. et.al. 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses. Alih Bahasa oleh Nunuk Andiarni, jilid 1 dan 2. Jakarta : Binarupa Aksara.

Handayaningrat, Soewarno. 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : CV. Haji Masagung.

Ife, Jim. 2008. *Community Development* : Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jogiyanto. HM. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Jogjakarta : Andi Offset.

Komala, Lukiati. 2009. Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses dan Konteks. Bandung : Widya Padjajaran.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MEDIA KOMUNIKASI SEBAGAI SARANA PARTISIPASI PUBLIK : Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) dan Pemerintah (Lapor Gub!) di Jawa Tengah
LILIK BUDI IRWANTO, Dr. Bevaola Kusumasari
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Komara, A. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Jurnal Maksi. Vol. 6 No. 2 Agustus 2006.

Kumorotomo, Wahyudi dan Margono, Subando Agus. 2001. Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke-2. Jakarta : Salemba Empat.

Moekijat. 2005. Pengantar Sistem Informasi Manajemen. Bandung : Mandar Maju.

Moeloeng, Lexy J. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Cetakan XIX. Bandung : Remaja Rosda Karya.

O'Brien, James A. 2006. *Introduction to Information System*. 12th Edition. McGrawHill.

Peter dan Olson. 1996. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran (*Consumer Behaviour*). D. Sihombing (Penerjemah). Jakarta : Gelora Aksara Pratama.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saleh, A. Muwafik. 2010. *Public Service : Communication*. Malang : UMM Press.

Scott, George M. 2002. Prinsip-prinsip Sistem Informasi Manajemen. Edisi 1, Cetakan VII. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Cetakan Kelima. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Soetrisno, Loekman. 1995. Menuju Masyarakat Partisipatif. Yogyakarta : Kanisius.

Sukmadinata, Nana Saodih. 2008. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Sumarto, Hetifah Sj. 2004. Inovasi, Partisipasi dan *Good Governance* : 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Susanto, Azhar. 2000. Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya. Bandung : Lingga Jaya.

Sutedjo, Dharma Oetomo Budi. 2005. Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Susanto, Azhar. 2004. Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya. Bandung: Lingga Jati.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management* : Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi Offset.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MEDIA KOMUNIKASI SEBAGAI SARANA PARTISIPASI PUBLIK : Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) dan Pemerintah (Lapor Gub!) di Jawa Tengah
LILIK BUDI IRWANTO, Dr. Bevaola Kusumasari
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Vardiansyah, D. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi : Pendekatan Taksonomi Konseptual. Bogor : Ghalia Indonesia.

Wibawa, Samodra (Ed.). 2009. Administrasi Negara : Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Winarno, Budi. 2007. Sistem Politik Indonesia Era Reformasi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yuhefizar, dkk. 2009. Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System (CMS) Joomla. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Zeithaml, V. et al. 1990. *Delivering Quality.* 5th Edition. New York: The Free Press.

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Jurnal, Kajian dan Penelitian

Arnstein, Sherry R. 1971. *A Ladder of Citizen Participation*. Journal of the American Institute of Planners Vol. 35 No. 4, July 1969.

Bappenas. 2010. Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Laporan Kajian. Jakarta : Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas).

DeLone, W.H., and McLean, E.R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.* Journal of Management Information Systems, 19 (4). 9-30.

Dennis, A. and Valacich, J. (1999). *Rethinking Media Richness: Towards A Theory Of Media Synchronicity*. Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on Systems Science.

Ford, Wendy G. 2011. Evaluating the Effectiveness of College Web Sites for Prospective Students. Journal of College Admission. www.nacacnet.org

Holle, Erick S. 2011. Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan *Public Service*. Dimuat dalam Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MEDIA KOMUNIKASI SEBAGAI SARANA PARTISIPASI PUBLIK : Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) dan Pemerintah (Lapor Gub!) di Jawa Tengah
LILIK BUDI IRWANTO, Dr. Bevaola Kusumasari
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Rizqina, Finna. 2010. Partisipasi Masyarakat Dalam Implementasi Kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah di Kecamatan Kalideres Kotamadya Jakarta Barat. Tesis S2 Magister Administrasi Publik. Jakarta : Universitas Indonesia.

Simatupang, Patar dan Akib, Haedar. 2007. Potret Efektivitas Organisasi Publik: Review Hasil Penelitian. Manajemen Usahawan Indonesia. No. 01. Th.XXXVI.

Simmons, P and Badni, K. 2007. *A Review of Literature Concerning Website Effectiveness: Before, During and After Use*. In: E-learning in Science and Design and Technology: Proceedings of IDATER on-line Conference 2005-2006. UK: Loughborough University.

Suryadi, 2010. Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan. Artikel dimuat di Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik Vol, 23. No, 4. Malang: Universitas Airlangga.

Welch, Eric.W and Pandey, Sanjay. 2007. *Multiple Measures of Website Effectiveness and their Association with Service Quality in Health and Human Service Agencies*. Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences.

Website

Ombudsman Western Australian. 2010. *Guidelines On Complaint Handling*. Western Australian: Ombudsman Western Australian. (www.ombudsman.wa.gov.au diakses tanggal 01-09-2015).

Queensland Ombudsman. 2006. *Effective Complaints Management*. Brisbane: Queensland Ombudsman. (www.ombudsman.qld.gov.au diakses tanggal 01-09-2015).

Lapor Gub!. http://laporgub.jatengprov.go.id.

Management Centre International Limited. http://www.mcil.co.uk/review/7-first-impression.htm, diakses tanggal 25-08-2015.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. http://jatengprov.go.id.

Indrajit, Richardus Eko. 2012. Kriteria Desain Web yang Efektif. Dipublikasikan dalam http://dosen.narotama.ac.id/wp-content/uploads/2012/01/KRITERIA-DESAIN-WEB-YANG-EFEKTIF.pdf, diakses tanggal 9 Oktober 2015.

Tribun Jateng. http://jateng.tribunnews.com.

Universitas Dian Nuswantoro. http://www.dinus.ac.id. Diakses tanggal 8 Oktober 2015.