

- Abrar, A. N. 2003. *Teknologi Komunikasi Perspektif Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : LESFI
- Aurumbita, Yuke Nori. 2013. *Pemanfaatan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik) Di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta*. Skripsi Sarjana pada Universitas Gadjah Mada Yogyakarta : tidak diterbitkan
- Pemerintah Kota Yogyakarta Bagian Humas dan Informasi. 2013. *Laporan Pengelolaan Pesan UPIK Bulan Juni 2013*. Laporan Pengelolaan UPIK pada Wakil Walikota : tidak diterbitkan
- Bapenas, Direktorat Aparatur Negara. 2011. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Layanan Publik*. Vol. 8 No.2 Desember 2011.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Denzin, N.K. and Lincoln Y.S. 1994. *Handbook of quality research*. California : Sage Publication
- Depdagri, 2009, Pemingkatan e-Government di Indonesia, Diakses dari [www.depdagri-go.id](http://www.depdagri.go.id)
- Depkominfo. "E-government: Tantangan, Implementasi dan Integrasi." *Paper disajikan pada seminar E-government Universitas Pembangunan Nasional, Yogyakarta, Indonesia, 24 Mei 2008*
- Depkominfo."Cetak Biru Sistem Aplikasi E-government." <http://kambing.ui.ac.id/onnopurbo/library/library-ref-ind/ref-ind-2/application/policy/egov/02%20Cetak%20Biru%20Blueprint%20versi%20gl%2019-09-05.pdf>. Diakses tanggal 11 Maret 2013
- DeVito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Diterjemahkan oleh : Agus Maulana. Jakarta : Profesional Books.
- Dijk, J. V. Deursen, A.V. and Ebbers. W. 2006. "Why E-government Usage Lags Behind. Explaining the Gap Between Potential and Atual Usage of Electronic Public Service in The Netherland.", http://www.utwente.nl/ctit/cfes/docs/en_artikelen/2006-why_e-government_usage_lags%20behind.pdf. Diakses tanggal 9 Maret 2013
- Dwidjoyoto, R. N. 2004. *Komunikasi Pemerintahan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Grönlun, A. & Horan, T.A. 2004. *Introducing e-gov : History, Definitions, And Issues*. Communications of the Association for Information Systems. (Volume 15, 2004)713-729
- Hamid, F & Budianto, H (eds). 2011. *Ilmu Komunikasi Sekarang dan tantangan Masa Depan*. Jakarta : Kencana



Pengelolaan Dan Pemanfaatan E-Government Pada Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pengelolaan dan Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013)

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

GILANG ERLANGGA RANGKUTI, 2. Dr. Phil. Hermin Indah Wahyuni, S.IP, M.Si. ; Drs. I Gusti Ngurah Putra, MA
Hartono, J. 2009. *Peran dan Tantangan E-governance di Era Otonomi Daerah. Paper disajikan pada seminar nasional E-government Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia, 18 September 2003*

Hasbiansyah, O. 2011. *Komunikasi Pemerintahan: Konsep, Aplikasi, dan Keterbukaan*. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung

Heeks, R., 2003. "Heeks Richard, (2003), eGovernment for Development: Success/Failure Case Study No.24, IDPM, University of Manchester, UK

Herdiansyah, 2013. *Pengaruh Penggunaan Website Dalam Pengurusan Administrasi Perijinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Sangatta Kutai Timur. eJournal Ilmu Komunikasi*, 2013, 1 (2): 443-454 ejournal.ilkom.or.id

Ho, A. T.-K. (2002). "Reinventing Local Government and the E-Government Initiative" *Public Administration Review*, (62)4, 434-444. http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/ereadiness.htm. Diakses tanggal 11 Maret 2013

[Http://www.un.org/en/development/desa/publication/connecting-governments-to-citizens.html](http://www.un.org/en/development/desa/publication/connecting-governments-to-citizens.html)

Indrajit, R. E. 2006, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Indarto, Maroli J. 2012. *Manajemen Komunikasi Pemerintah Dalam Kebijakan Transparansi Informasi. Studi Evaluasi Komunikasi Keterbukaan Informasi Publik pada Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Tesis Master pada Universitas Indonesia : tidak diterbitkan

Jablin, F.M & Putnam. L. L. 2001 (Eds). *The New Handbook of Organizational Communication Advance in Theory, Research, and Methods*. California : Sage Publications

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi. 2014. *Finalis Indonesia United Nation Public Service Award (Unpsa)*. www.kinerja.or.id/pdf/c62877ce-833e-47f0-b887-578e5961de96.pdf.

Liputan 6.com. Jumlah Pengguna internet Indonesia. tekno.liputan6.com/read/2197413/jumlah-pengguna-internet-indonesia-capai-881-juta

Mason, S. M. And Hacker, K. L. 2003. "Applying Communication Theory to Digital Divide Research". *It & Society*, PP. 40-55, <http://www.ITandSociety.org>. Diakses tanggal 18 Maret 2013

Minister for Communications, Information Technology and the Arts. 2003. *E-government Benefit Study*. http://www.finance.gov.au/agimo-archive/_data/assets/file/0012/16032/benefits.pdf. Diakses 11 Maret 2013

Obi, Tosiho. 2012. *The 2012 Waseda University International e-Government Ranking Released*. Jepang : Waseda University. http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2015_Waseda_IAC_EGovernment_Press_Release.pdf. Diakses 20 Maret 2013.



Pengelolaan Dan Pemanfaatan E-Government Pada Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pengelolaan dan Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013)

UNIVERSITAS GADJAH MADA
GILANG ERLANGGA RANGKUTI, 2. Dr. Phil. Hermin Indah Wahyuni, S.IP, M.Si. ; Drs. I Gusti Ngurah Putra, MA
Pawito, 2008. *Yogyakarta: E-Gis*

Praditya, Ian. 2013. Interview. Interview UPIK. Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Jl. Kenari 56 Yogyakarta.

Reitz, J.C. 2006. "E-government." <http://www.jstor.org/stable/20454560>. Diakses 22 May 2013

Retno, Ismawati. 2011. *Herry Zudianto Pak Walikota yang Besar Kepala*. Yogyakarta: Gelar

Rogers, E.M. 1983. *Diffusion of Innovation*. New York: Free Press

Rahman, A. And Quaddus, M. 2012. "The Impact of Digital Divide on E-government usage : A qualitative Research". Association for Information System, Paper 75, <http://aisel.aisnet.org/confirm> 2012. Diakses tanggal 26 Maret 2013

Rustiyaningsih, Y. 2008. 1. "Analisis Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Pelayanan Publik : Studi Penelitian Deskriptif di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta." *Thesis tidak dipublikasikan*, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada.

Sirait, Beny Iswaril. 2012. Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus : Komandan SIKD. Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Kementerian Keuangan.

Soebhan, S.R. 2000. *Model Reformasi Birokrasi Indonesia*, <http://id.scribd.com/doc/55230615/Model-Reformasi-Birokrasi-Indonesia#download>. Diakses tanggal 23 Mei 2013

Sosiawan, E.A. dan Pujiastuti, E.E., 2009, Model Manajemen Komunikasi dan Administrasi Back Office e-government sebagai Media Pelayanan Publik Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.7, No. 1, Hal. 471-478.

Sosiawan, E.A. dan / Susilastuti D.N., 2008, Model Manajemen Komunikasi Front Office E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik (Studi Pada Situs Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Yogyakarta) Jurnal Ilmu K omunikasi, Vol. 6, No. 2, Hal. 92-100.

Sukadarisman. Interview. Interview UPIK. Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Jl. Kenari 56 Yogyakarta.

Supangkat, S. H. 2006. *Framework Strategi Implementasi E-government*. <http://www.batan.go.id/sjk/eII2006/Page01/P01h.pdf>. Diakses 30 Mei 2013

The World Bank Group. n.d, "E-Government Definition". <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>. Diakses tanggal 11 Maret 2013



Pengelolaan Dan Pemanfaatan E-Government Pada Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pengelolaan dan Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013)

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

GILANG ERLANGGA RANGKUTI, 2. Dr. Phil. Hermin Indah Wahyuni, S.IP, M.Si. ; Drs. I Gusti Ngurah Putra, MA
Topohudoyo, 2010, *Pemerintah Kota Yogyakarta dan E-Government Untuk Mendorong Transparansi*

Pemerintahan Daerah (Pengembangan Aplikasi e-Government Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta dalam Menyediakan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Sesuai Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik), <http://km.iptek.net.id/index.php/klasifikasi/detail/21515>

Tubbs, Stewart L. & Sylvia Moss. 1996. *Human Communication : Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

United Nation Public Administration Programme. n.d. “E-government Development”, http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/ereadiness.htm.
Diakses tanggal 11 Maret 2013

Warta Ekonomi Smart City Award & E-government Award 2011 E-government Yogyakarta Terbaik Kategori Kabupaten/Kota.” Tersedia di http://mediainfokota.jogjakota.go.id/detail.php?berita_id=663, diakses 18 Maret 2013

Yin, R. K. 1989. *Case Study Research Design & Method*. London : Sage Publication.

Yulianto, Nur Pireno. Interview. Interview UPIK. Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Jl. Kenari 56 Yogyakarta.

Zudianto, Herry. Interview. Interview UPIK. Jl. Tamansiswa

PERATURAN :

Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Peraturan Walikota nomor 77 tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi Dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK)

Keputusan Walikota Yogyakarta nomor 70/KEP/2013 tentang Tim Pengelola UPIK

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta nomor 8 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi Keskretariat Daerah