

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian. (2024). *Filter Pengaduan Jogja Smart Service*. Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Yogyakarta. <https://jss.jogjakota.go.id/>
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. PT. Citra Aditia Bakti.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Rosdakarya.
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, 155–160.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. (2023, July 31). *KIPP 2023 Berakhir, Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji Tahun 2023 Diumumkan*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kipp-2023-berakhir-top-inovasi-pelayanan-publik-terpuji-tahun-2023-diumumkan>
- Kumalasari, D. (2016). TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM PENGELOLAAN ALOKASI DANA DESA Ikhsan Budi Riharjo Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(11).
- Lestari, D., Winarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2020). Model E-Readiness untuk Pengukuran Kesiapan Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY *E-Readiness Model for Measuring the Readiness of DIY E-Lapor Complaint Management*. *Citec Journal*, 7(2).
- Mulyana, D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyanto, A., Studi, P., Informatika, T., Sains, F., Teknologi, D., Kalijaga, S., Marda, J., & Yogyakarta, A. (2016). PENGUJIAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN MCCALL'S SOFTWARE QUALITY FRAMEWORK. *JISKa*, 1(1), 47–57.
- Nuswantoro, U. D. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI *E-GOVERNMENT* DI PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) KOTA SEMARANG 1 Azka Fazarusda dan 2 Heni Indrayani. *Jurnal IMPRESI*, 1(1).
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (n.d.). *Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. JDIIH Pemerintah Kota Yogyakarta. Retrieved May 5, 2024, from <https://jdih.jogjakota.go.id/home/Perwal/index/15>

- Queensland Ombudsman. (2008). *Effective Complaints Management*. Queensland Ombudsman.
- Rachmadi, T. (2020). *Sistem Basis Data*. TIGA Ebook.
- Sri, D., & Subekti, M. P. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).  
[http://www.yappika.or.id/index.php?option=com\\_content](http://www.yappika.or.id/index.php?option=com_content)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sunaryo, S. (2022). Konsep Fairness John Rawls, Kritik dan Relevansinya. *Jurnal Konstitusi*, 19(1), 001. <https://doi.org/10.31078/jk1911>
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar ilmu komunikasi dan peran manajemen dalam komunikasi*. PT. Buku Seru.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*.  
<https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>
- Windarsih, C. A. (2016). APLIKASI TEORI UMPAN BALIK (FEEDBACK) DALAM PEMBELAJARAN MOTORIK PADA ANAK USIA DINI. *Tunas Siliwangi*, 2(1), 20–29.