

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y.Z. (2015). *Manajemen Komunikasi Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Cv. Pustaka Setia
- Adhitya, R., et.al. (2018). Analisis Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat Universitas Mulawarman. *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 6(1): 325-336. ISSN: 2502-5961
- Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Ardianto, E. (2016). *Handbook Of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Aurumbita, Y.N., & Rachmawati. (2013). Pemanfaatan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta. *Jurnal Bumi Indonesia*. 3(2): 243-251. <http://lib.geo.ugm.ac.id/ojs/index.php/jbi/article/view/219/215>
- Ateke, B.W., & Kalu, S.E. (2016). Complaint Handling And Post-Complaint Satisfaction Of Customers Of Eateries In Port Harcourt, Nigeria. *International Journal Of Research In Business Studies And Management*. 12(3): 16-26. ISSN 2394-5923 (Print) & ISSN 2394-5931 (Online)
- Bach, S.B., & Kim, S. (2012). Online Consumer Complaint Behaviors: The Dynamics Of Service Failures, Consumers' Word Of Mouth, And Organization-Consumer Relationships. *International Journal of Strategic Communication*. 1(6): 16-26. [doi: 10.1080/1553118X.2011.634871](https://doi.org/10.1080/1553118X.2011.634871)
- Bernadeth, H., et al. (2014). Peranan Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. *E-Journal Administrative Reform*. 2(3): 2054-2067. ISSN 2338-7637
- Botan, C.H., & Hazleton, V. (2009). *Public Relations Theory II*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Publishers
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosia Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Creswell, J.W. (2018). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cutlip, S.M., et al. (2011). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Effendy, O.U. (2009). *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: Cv. Mandar Maju

- Hapsari, A.N., & Rachmawati, R. (2018). Pemanfaatan Aplikasi Laport Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Bumi Indonesia*. 1(7): 1-11. <http://lib.geo.ugm.ac.id/ojs/index.php/jbi/article/view/949/921>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hidayat, Dedy N. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik
- Ishak, A. (2012). Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Aspikom*. 4(1): 373-380. <http://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/download/38/38>
- Kim, M.G., et. al. (2010). The Relationship Between Consumer Complaining Behavior And Service Recovery An Integrative Review. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*. 7(22): 975-991. doi: 10.1108/09596111011066635
- Komarudin. (2014). *Reformasi Humas Pemerintah*. Jakarta: Penerbit Genesindo
- Kriyantoro, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Larasati, W., & Kertamukti, R. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Jurnal Komunikasi Profetik*. 1(10): 91-113. ISSN: 2549-0168
- Laporan Akhir Reviu Pelaksanaan Kebijakan *Government Public Relations* di Indonesia Direktorat Politik dan Komunikasi Deputy Bidang Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Tahun 2017
- Laporan Kajian Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Bappenas Tahun 2010
- Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia
- Leddingham, J.A. (2005). *Relationship Management Theory: dalam Encyclopedia of Public Relations*. Heath, R.L. California: Sage Publications
- Lee, M. (2012). *The Practice of Government Public Relations*. Boca Raton: Crc Press

- Lestari, Y.L.N., et.al. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Citizen Chapter*. 1(1): 1-12. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/view/16766/11044>
- Lindera, A., & Schmitta, R. (2015). Data-Oriented Technical Complaint Management for Sustainable Problem Solution. *Science Direct*. (29): 591-596. doi: 10.1016/j.procir.2015.02.008
- Mahendra, G.K., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. 1(1): 53-76. doi: 10.18196/jg.2014.0003
- Mannan, A., & Mutmainnah. (2017). Aktivitas Humas pada Bidang Pengaduan Pemerintah Kota Makassar dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan. *Jurnal Komodifikasi*. 6(5): 113-131. <http://journal.uin-lauddin.ac.id/index.php/Komodifikasi/article/download/5512/4861>
- Moleong, J.L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Morissan. (2014). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Z., & Laksana, M.W. (2019). *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung : Cv. Pustaka Setia
- Mulyana, D. (2013). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Mulyana, D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muzaki, M.S., et.al. (2017). Pengelolaan Laporan Henti di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal Of Politic And Government Studies*. 1(7):1-25. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/20287/19133>
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurfaisal, M.D, & Sakir. (2018). Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Penggunaan Aplikasi Laporan Sleman Sebagai Layanan Aduan Masyarakat). Prosiding Konferensi Nasional Ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA). Medan: 30 November – 3 Desember 2018.
- Patilima, H. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta
- Petunjuk Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Peduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Pratama, A.B. (2017). *Citra Pemerintah Di Era Digital: Tipologi dan Manajemen Reputasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Putri, S.N.M.A., et.al. (2017). Peran Humas Pemerintah Kota Denpasar Menuju Denpasar *Smart City*. *E-Jurnal Medium*. 1(1): 1-9. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/34213/20594>
- Rakhmadi, G., & Amma. (2015). *PR In Government: Bunga Rampai Program Kehumasan di Pemerintahan*. Jakarta: Bamboedoea Komunikasi
- Rakhmat, J., & Ibrahim, I.S. (2017). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Refiana, L. (2012). Qualitative Analysis about Consumer Complaint Response Through Reader S Letter Column in Kompas.Com. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. (65): 83-87. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.11.095
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Depok: Rajawali Pers
- Ruslan, R. (2017). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Depok: Rajawali Pers
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers
- Santoso, C., & Sri, S. (2018). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*. 1(7): 1-14. doi: 10.14710/jppmr.v7il.19022
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Cv
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Cv
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relattions Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Suranto. (2018). *Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi untuk Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Syafari, H.F. (2014). Manajemen Humas Pemerintah dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Dakwah dan Komunikasi*. 9(5): 1-30 <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/almunir/article/view/647/538>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Warta, W. (2017). *Manajemen Reputasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

West, R., & Turner, L.H. (2014). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Jakarta: Salemba Humanika

White, J., & Dozier, D.M. (2008). *Management Decision Making dalam J.E Grunig, dkk. Excellence in Public Relations and Communication Management*. New York: Routledge Taylor & Francis Group

Widjanarko, W., & Adi, T.M. (2020). Complaints Handling Model as an Instrument of Public Service in Higher Education: A Case at Jenderal Soedirman University. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. 1(1): 1-27 [doi: 10.2991/icstcsd-19.2020.5](https://doi.org/10.2991/icstcsd-19.2020.5)

Yin, K.R. (2019). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Depok: Rajawali Pers

