

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. (2006). *Pembangunan Perdesaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asghar Afshar, Mohammad Ali., & Seyed Abbas. (2011). Study Of The Effects Of Customer Service and Product Quality On Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal Of Humanities and Social Science*. 1(7). <http://dx.doi.org/10.6084/m9.figshare.10055225.v1>.
- Barlow, Janelle., & Moller, Claus. (1996). *A Complaint Is a Gift : Using Customer Feedback As a Strategic Tool*. San Fransisco: Berret Koehel Publisher, Inc.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal Of Electronic Commerce Research*. 3(3), 114-127. <http://dx.doi.org/10.1108/02635570310477352>.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal Of Service Research*, 8(3), 221-233. <https://doi.org/10.1177/1094670505283785>.
- Bianda, L. (2020). *Riset: 64% Penduduk Indonesia Sudah Pakai Internet*. Diakses 23 Mei 2021. <https://kumparan.com/kumparantech/riset-64-penduduk-indonesia-sudah-pakai-internet-1ssUCDbKILp/full>.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ellitan, Lena. (1999). *Membangun Loyalitas Melalui Customer Satisfaction dan Customer Oriented*. Kompak.
- Gilbert, G. R., et.al. (2004). Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry : A Cross – National Approach. *The journal Of Service Marketing*. 18(5), 371-383. <https://doi.org/10.1108/08876040410548294>.
- Gill, Gracia. J., & Martinez, Moyano. I. (2007). Understanding The Evolution Of E-Government : The Influence Of Systems Of Rules on Public Sector Dynamics. *Government Information Quarterly*. 24(2), 266-290. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2006.04.005>.
- Hefita, Sumarto. (2003). *Inovasi Partisipasi dan Good Governance*. Bandung : Yayasan Obor Indonesia.
- Hidayat, Rahmad. (2009). Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 11(1), 59-72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.%2059-72>.
- Hoffman, K.D., & J. E., G. Bateson. (1997). *Essentials of Service Marketing*. Florida : The Dryden Press.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : Erlangga.

- Indiahono, Dwiyanto., Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Indiahono, Dwiyanto. (2021). Bureaucratic Reform by Building Trust in Citizen : Best Practices From Local Online Complaints. *Policy & Governance Review*. 5(2), 146-163. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.347>.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Supranto, I. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Ipta.
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Banyu Buana Travel TBK. *Journal The Winners*. 14(2). <https://doi.org/10.21512/tw.v14i2.650>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Hasil Survei PBB, E-Government Indonesia Naik Peringkat*. Diakses 16 Juni 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat>.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Khasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Jilid II, Edisi Kedua Belas PT. Indeks.
- Lapak-Aduan-Banyumas. (2021). *Lapak Aduan Banyumas*. Diakses 17 Agustus 2021. <http://lapakaduan.banyumaskab.go.id/>.
- Lovelock, Christoper., H. (1999). *Service Marketing*. USA : Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, Christoper, H., & Lauren, K., Waright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Cetakan II, PT Indeks.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Edisi Pertama : Teori dan Praktik, Salemba Empat.
- Mangu, K. (2020). *Evaluasi Pelayanan Publik Selama Pandemi*. Diakses 16 juni 2021. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>.

- Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Pustaka Ilmu.
- Nugroho, S. (2007). *Plotical Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Lapak Aduan Kabupaten Banyumas.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Prawirohardjo, Soewargono. (1993). *State Of The Art Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Karya Darma IIP.
- Pullinger, D., & A. Bailin. (2010). *Reporting On Progress : Central Government Website 2009/10*. London : Central Office Of Information London.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rizal., & A. Furianto. (2009). *Marketing Reloaded : Kompilasi Konsumen dan Praktek Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.
- Shemwell, D.J. Yavas, U., & Bilgin, Z. (1998). Customer Service Provider Relationships : An Empirical Test Of a Model Of Service Quality, Satisfaction and Relationship Oriented Outcome. *International Journal Of Service Industry Management*. 9(2), 155-168. <http://dx.doi.org/10.1108/09564239810210505>.
- Singarimbun, Masri., & Sofian Effendi. (1998). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Stemvelt, Robert, C. (2004). *Perception Of Service Quality*. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Surajadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Reflika Aditama.
- Suratno. (2012). *Konsep Pelayanan Publik*. Diakses 17 Agustus 2021. <https://sulut.kemenag.go.id/>
- Thoha, Miftah. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : Rajawali .
- Tjiptono, Fandy., & G. Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F Tentang Jaminan Hak-Hak Warga Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Utomo, Sad Dian. (2006). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*. 15(3), 161-167  
<https://doi.org/10.20476/jbb.v15i3.596>.

Widiyanto, E. (2008). Pemkab Banyumas Luncurkan Lapak Aduan. Diakses 23 Mei 2021.  
<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/10/11/pgfh5j368-pemkab-banyumas-luncurkan-lapak-aduan>.

