

DAFTAR PUSTAKA

BUKU DAN JURNAL

- Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
- Arikunto, S. &. (2006). *Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dilapanga, A. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 28–34.
- Dr. Drs..Ismail Nurdin, M. S. (2019). Buku Kualitas Pelayanan Publik, 1–84.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. February, 6.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Ghazzawi, A., & Alharbi, B. (2019). Analysis Of Customer Complaints Data Using Data Mining Techniques. *Procedia Computer Science*, 163, 62–69.
- Hadari, N. (2007). *Metode Penelitian Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1).
- Hayat. (2017a). Manajemen Kebijakan Publik. *Intrans Publishing*, September 2017, 121
- Hayat, H. (2017b). Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175.
- Herdiani, H. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar). *Skripsi. Tidak Diterbitkan*.
- Ismaniar Ismail, & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12.
- Jones, J. A. & K. (2007). Withering The Ciitizen, Managing The Customer: Complaint's In Healthcare Settings. *Social Policy And Society*.

- Koentjaraningrat. (1997). *Sejarah Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia.
- Larasati, W., & Kertamukti, R. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi. *Jurnal Komunikasi*, 10(April 2016), 97–113.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1). CV Indra Prahasta.
- Miles, Matthew B, A. M. H. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L. J. &. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.
- Nainggolan, A. C., Sopwan, I., Auliah, N., Ni'matullah, N., & Hasanuddin, A. (2020). Polemik Kebijakan Transportasi Online. *JDKP : Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 27–34.
- Negara, L. A. (2013). *Sistem Pengaduan Dan Manajemen Pengetahuan*.
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurusan Adminsitasi Publik*, 2(1), 1151–1158.
- Purwanto, E. (2008). Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 12.
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Negara, J. A. (2021). Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang). 15(8), 18–26.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Membangun sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance)*. Mandar Maju.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Panitia Sertifikasi Guru (PSG) Rayon 13.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (15th ed.). CV Alfabeta.
- Suryotrisongko, H., Jayanto, D. P., & Tjahyanto, A. (2017). Design and Development of Backend Application for Public Complaint Systems Using Microservice Spring Boot. *Procedia Computer Science*, 124, 736–743.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik* (Y. Hardiwati (ed.)). Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115.

PERATURAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas
- Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.
- Peraturan Bupati Banyumas Nomor 79 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Banyumas Nomor 58 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas.
- Negara, L. A. (2013). *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*.

WEBSITE

<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/lapak-aduan-banyumas-layani-11-pengaduan-sehari/>