

Daftar Pustaka

- Bappenas. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- George, Mike, dkk. 2007. *Complaint handling: Principles and Best Practice*. Centre for Utility Consumer Law University of Leicester. England.
- Gorton, Michael. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Health Services Review Council
- Ombudsman. 2011. *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pelayanan Perizinan Kota Bekasi*.
- Ombudsman Western Australia. 2010. *Guidelines Effective handling of complaints made to your organisation - An Overview*. Western Australia
- P2kp. 2007. *Modul Coaching PPM untuk BKM & Relawan*
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul J. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Prasetyo, Wima Y. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. In- Trans. Dau Malang
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Penerbit Pustaka LP3ES
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana

USAID. 2014. *Pengelolaan Pengaduan Sebagai Metode Efektif Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Pendidikan Dan Kesehatan)*

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sumber lain

Berger, Malwina. 2015. *Complaint Management On The Polish Financial Market – The Dimensions Of Customer Evaluation*. International Journal of Business and Management. Volume 3 Nomor 3

Friele, R. D, dkk. 2015. *Complaint handling in healthcare: expectation gaps between physicians and the public; results of a survey study*. Biomed Central The Open Access Publisher

Ghazizadeh, Mostafa dan Mahmoud Esfandiari Soluklu. 2015. *The Relationship between Customer's Cognitive Evaluations, Affective Responses and Complaint-Handling Satisfaction (A Case Study of Tejarat Bank and Parsian Bank in Tehran)*. Mediterranean Journal of Social Sciences. Volume 6 Nomor 3

Haarahap, Edy Sofian. 2015. *Pelayanan Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Pontianak*. Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara Volume 4 Nomor 2

Mardiana, Andi. 2014. *Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Program PAMSIMAS di Kabupaten Gorontalo*. <http://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ma> diakses pada 17 Desember 2015

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Prasetya, Dimas Ramdhana, dkk. 2013. *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 2, No. 1, Hal 1151-1158

Putra, Ida B. G. S Dharma. 2014. *Pelayanan Pengaduan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara Volume 4, Nomor 2

- Rahadian, achmad hidayat. 2009. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Jurnal ilmiah STIAM I
- Sitoresmi, Suci. 2013. *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengaduan Pembangunan (UKP4)*. <http://blog.lapor.go.id/index.php/publikasi> diakses pada 10 Desember 2015
- Schwab, Pierre Nicolas. 2015. *Online complaint handling practices: Company strategies and their effects upon post-complaint satisfaction*. Centre Emile Bernheim Reserch Institute In Management Science.
- Schwab, Pierre Nicolas and Sandra Rothenberger. 2015. *Online Complaint Handling: The Effects of Politeness and Grammaticality upon Perceived Professionalism and Loyalty*. Centre Emile Bernheim Reserch Institute In Management Science.
- Wiyanto. 2011. *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang*. Thesis. Universitas Negeri Semarang, <http://lib.unnes.ac.id/5646/> diakses pada 23 Oktober 2015
- Yohanitas, Witra Apdhi dan T. Henry Prayitno. 2014. *Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Sebuah Pembelajaran dari Kota Bekasi)*. LAN
<http://bpmpp.banyumaskab.go.id> diakses pada 2 Desember 2015
<http://inspektorsulsel.org/?p=509> diakses pada 12 Desember 2015
<http://www.bappedadahss.web.id/index.php/36-transparansi-pengelolaan-anggaran-daerah/57-pentingnya-pengaduan-masyarakat-bagi-peningkatan-layanan-publik> diakses pada 12 Desember 2015
<http://laporgub.jatengprov.go.id/main/detail/172.html> diakses pada 23 Februari 2016
http://satelitnews.co/berita-pabrik-semen-ajibarang_disoal.html diakses pada 23 Februari 2016
<http://jatengprov.go.id/id/newsroom/disegel-hotel-wisata-niaga-dan-dominic-bermasalah> diakses pada 23 Februari 2016
<http://jatengprov.go.id/id/siaran-pers/banyumas-terima-penghargaan-idsa> diakses pada 10 Juli 2016