

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Creswell. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. New York: SAGE Publications.
- Dwiyanto, indiahono. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emzir, dkk. (2008). *Tentang sastra: Orkestrasi Teori dan Pembelajarannya*. Penerbit: Garudhawaca.
- Gorton, Michael, dkk. 2005. Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services. Australia.
- Hidayat, D. N. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia.
- Knipe. (2006). *Organic reaction mechanism*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. (2004). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft*. Education researcher.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Moleong, L.J. (1007). *Metode penelitian kualitatif*.
- Nawawi, Hadari. (1995). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta Ugm Press.
- Ombudsman.go.id. (2020). Laporan tahunan 2020. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia
- Ombudsman.go.id. (2021). Laporan tahunan 2021. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia
- Queensland Ombudsman, 2008. *Effective Complaints Managements*. Brisbane: Queensland Ombudsman. Hal 1
- Sinambella, P. L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Imple-mentasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suchman, E. 1967. *Evaluative Research*. New York: Russel Sage Foundation.
- Sugiono. (2014). *Metode Penellitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R &B)*. Bandung:Pt Alfabeta.
- Stufflebeam, Daniel L., George F. Mandaus, Thomas Kellaghan, *Evaluation Models Viewpoints on Educational and Human Servies Evaluation Secon. Edition* New York: Kluwer Academic Publishers Dordrecht, 2002.
- Taufiqurokhman., & Evi,. S. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018
- Tilaar, H. A. R. 2001. *AGENDA Reformasi Pendidikan Nasional*, Jakarta, Indonesiatera.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta: Andi Offset

Umar, H. (2002). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama

Jurnal:

Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43-57.

Firdaus, F., & Irawanto, I. (2020). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Reformasi*, 10(2), 178-185.

Hidayatullah, S. (2021). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Irawan, B. (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1-14.

Larasati, W. Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas IY Ogyakarta). *Profetik*, 9(1), 224320.

Lestari, Y., Luh, N., Fil, S., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (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 Charter*, 1(2), 28623.

- 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.
- Nurjanah, M. S. (2021). *Efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Prasetya, D. R. (2013). Analisis pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka pelayanan publik (studi pada dinas komunikasi dan informatika kota malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 1151-1158.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Sarjana thesis, Universitas Tribuana Tunggaldewi.*
- Sanjiwani, D., Putu, N., Dewi Pascarani, N. N., & Winaya, I. K. (2014). Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. *Citizen Charter*, 1(2), 28597.
- Santoso, C., & Suwitri, S. (2017). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1), 39-53.
- Styawan, S. (2012). Penanganan pengaduan (complaint handling) dalam pelayanan publik (studi tentang transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas

dalam penanganan pengaduan di kantor pertanahan kota surabaya ii). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4, 4.

Wulan, R. R., & Mustam, M. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 259-279.

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.

Skripsi:

Aknana, A. J. (2020). PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar).

Karin, D. K., Listyaningsih, L., & Stiawati, T. (2012). *Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang* (Doctoral dissertation, FISIP Untirta).

Malela, M. A. (2021). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penerapan Prinsip *Good Governance*. Bekasi: Universitas Islam "45" Bekasi.

Putri, O. D. (2021). Evaluasi Sistem *Electronic Budgeting* di Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Bekasi: Universitas Islam "45" Bekasi.

Setianingsih, A.D. (2021). *Pengelolaan Pengaduan Online* Dinas Komunikasi Informatika Statitiska dan Persandian Kota Bekasi. Bekasi: Universitas Islam “45” Bekasi.

Website:

Bkd.riau.go.id. (2015, 19 Februari). Pelayanan Publik “ Apa dan mengapa Ada Pelayanan Publik ?”. Diakses pada 20 Januari 2022, dari <https://bkd.riau.go.id/index.php/berita/pelayanan-publik-apa-dan-mengapa-ada-pelayanan-publik-2>

Kab-bekasi.atrbpn.go.id. (2021, 29 Juni). Tingkatkan Kualitas Layanan Pertanahan, Kementrian ATR/BPN Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat. Diakses Pada 30 Juli 2022. Dari <https://kab-bekasi.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/722/tingkatkan-kualitas-layanan-pertanahan-kementerian-atrbpn-evaluasi-layanan-pengaduan-masyarakat>

Kab-bekasi.atrbpn.go.id. (2021, 29 Juni). Tingkatkan Layanan Pengaduan Masyarakat, Kementerian ATR/BPN akan Bangun Digital Contact Centre. Diakses Pada 30 Juli 2022. Dari <https://kab-bekasi.atrbpn.go.id/siaran-pers/detail/3067/tingkatkan-layanan-pengaduan-masyarakat-kementerian-atrbpn-akan-bangun-digital-contact-centre>

Koranbekasi.id. (2020, 03 November). Pengukuran Tanah Lambat, Pelayanan BPN Kabupaten Bekasi Dikeluhkan Masyarakat. diakses pada 01 Mei 2022. Dari <https://koranbekasi.id/index.php/2020/03/11/pengukuran-tanah-lambat-pelayanan-bpn-kabupaten-bekasi-dikeluhkan-masyarakat/>

Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.(2010).Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS). Di akses tanggal 22-11-2021

Ppid.atrbpn.go.id. (2021, 26 Agustus). Wujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas, Kementrian ART/BPN Susun Rapermen Mengenai Pengelolaan Pengaduan. Diakses Pada 20 Januari 2022. Dari <https://ppid.atrbpn.go.id/bpn/content/details?key=wujudkan-pelayanan-publik-yang-berkualitas%2C-kementerian-atr%2Fbpn-susun-rapermen-mengenai-pengelolaan-pengaduan>

Produk Hukum:

Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementrian ATR/BPN

Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Sekjen No. 35 tentang pelaksanaan strategi komunikasi publik

Sekjen No. 1600 tentang penanganan pengaduan masyarakat

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang RI No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah