

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktis*. Yogyakarta: Calpulius.
- Anwar Hadi. (2000). *Sistem Manajemen Mutu Laboraturium Sesuai ISO/IEC 17025:2000. General Requirments For the Competence of Testing and Calibration Laboratories*. Jakarta: Gramdia Pustaka Utama.
- Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat. (2015). *Prima Dumas (Panduan Informasi Pengaduan Masyarakat)*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.
- Asmadi Alsa. (2004). *Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atep Adya Bharata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bappenas.
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2018). *Reformasi Birokrasi Kiprah Kementrian PAN-RB*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Cendikia, I., Wibowo, A., Sudarno, R., & Rostanti, M. (2007). *Mekanisme Komplain*. PATTIRO (O (Pusat Telaah dan Informasi Regional).
- C.S. Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi* (1st ed.). Jakarta: MagnaScrift Publishing.
- Creswell, J.W. & Plano Clarck, V. L. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methode Research*. Thousand Oaks California: CA Sage Publications.
- Daryanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daymon, Christine., dan I. H. (2008). *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing*. Yogyakarta.
- Deddy. (2016). *Kepemimpinan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajwali Press.
- Duwi Priyatno. (2010). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Mediakom.

- Endraswara. (2006). *Metode, Teori, Teknik, Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Furqon. (2013). *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung: PT. Alfabeta.
- George Ritzer. (2002). *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gorton, Michael, D. (2005). *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Service*. Australia.
- Hamel. (2000). *The Core Competence of the Corporation*. Harvard Business Review.
- Hamel, G. & C. K. P. (1995). *Kompetensi Masa Depan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Jhon W. Creswell. (2009). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Approaches)* (3 Edition). Thousand Oaks California: Sage Publications.
- Kementerian PAN-RB, Kantor Staf Presiden, & Ombudsman Republik Indonesia. (2016). *Adopsi dan Integrasi LAPOR-SP4N Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik*.
- Khairul Muluk. (2008). *Knowledge Managment: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Lembaga Administrasi Negara. (2013). *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN.
- Lena Ellitan & Lina Anantan. (2008). *Manajemen Strategi Operasi (Teori dan Riset di Indonesia)*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi Kedu). UPP STIM YKPN.
- Marrus, S. & K. (2002). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Michael A.Hitt, R. D. I. & R. E. H. (1997). *Manajemen Strategis Menyongsong Era Persaingan Global*. Jakarta: Erlangga.
- Miftha Thoha. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad. (2018). Birokrasi (Kajian Konep, Teori Menuju Good Governance). In *Unimal Press*. Uniam Press.
- Nisfianoor. (2009). *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humaika.
- Osborn, Stephen P dan Brown, K. (2005). *Managing Chang and Innovation Public Service Organization*. Newyork: Routledge.
- Pandji Anoraga. (2009). *Manajemen Bisinis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Method* (3 Edition). Newbury Park: CA. Sage.
- Radelet, S. (1999). *Long Road to Recovery*. Indonesia.
- Ratminto, dan A. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard L. Draf. (2002). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovation*. London: The Free Press.
- Salusu, J. (2006). *Pengambilan Keputusan Strategi untuk Organisasi Non Profit*. Grasindo.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasi)* (Issue August). Porworejo: CV. Qiara Madia Partner.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slepper, R. W. (1989). *The Nessity Pragmatism: Jhon Dewey's Conception of Philosophy*. Conecticut: Yale University Press.
- Stueart, Robert D, B. B. dan C. J. M. (2013). *Strategic Management* (14 Global). United States: Person Education.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1993). *Prosedur Penelitian: Studi Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, Achmad Sani, M. M. (2010). *Metodologi Riset: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Thasakkori, & T. (1998). *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks California: CA Sage Publications.
- Thomas Khun S. (1962). *The Structure of Scientific Revolution*. Leiden: Institut Voor Biologie.
- Wheelen, H. (2012). *Strategic Management and Business Policy*. United States: Person Education.
- Zed, M. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Jurnal:

- Andriani Silvia. (2019). Strategi Peningkatan Produksi Padi Oleh Dinas Pertanian Kabupaten Siak. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Aryanti, D., & Prasajo, E. (2021). Manajemen Pengetahuan Pada Sektor Publik: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis 2010-2021. *Jurnal Academia Praja*, 4(2), 333–357.
- Banerjee. (2000). Developing manufacturing management Strategies: Influence of Technology and Other Issue. *International Journal Of Production Economics*, 64, 79–90.
- Budiaji W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133.
- Budiman, A. (2012). Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat ke DPR RI. *Jurnal Political*, 3(2), 299–327.
- Cherryholmes. C.H. (1992). Notes on Pragmatism and Scientific Realism. *Educational Research*, 14, 13–17.

- Dyah Hariani. (2008). Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 239–253.
- Fadillah, A. (2018). Strategi meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik. *Jom Fisip*, 5(1), 1–12.
- Fais, S. (2017). Kajian Implementasi Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kota Semarang. *Ilmu Pemerintahan*, 1–17.
- Husnayaini, D. S. (2020). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Civil Service Journalm*, 14(2), 41–52.
- Jick, T. D. (1979). Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Tringulation in Action. *Administrative Science Quartely*, 24, 602–611.
- Katon Mahendra, G., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1), 54–75.
- Larasati, W. (2016). Penanganan Pengaduan Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Y ogyakarta). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 97–113.
- Liliana, L. (2020). Yuk Lapor : Sistem Informasi Pengaduan Keluhan Masyarakat Berbasis Aplikasi Mobile Untuk Inovasi Teknologi Pembangunan Berkelanjutan. *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 3(2), 1–8.
- Mintzberg. (1978). Pattern in Strategy Formulation. *Management Sciene*, 24(9), 934–948.
- Muhammad, & Prasajo, T. A. (2021). *Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada*. 6(1), 45–53.

- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.
- Pranendra, D. F. (2016). *Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya)*. 4(1), 1–7.
- Prasetya, D. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(6), 1151–1158.
- Pratiwi, M., & Salomo, R. V. (2020). Penguatan Kapasitas Kelembagaan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada Presiden RI. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 237.
- Prayitno, T. H. (2014). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(3), 328–352.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36.
- Rossmann, G.B., & W. B. L. (n.d.). Numbers and Words: Combining Quantitative and Qualitative Methods in a Single Large-Scale Evaluation Study. *Evaluation Review*, 9(5), 627–643.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- 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.

- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 285–299.
- Setyawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2), 293.
- Subekti, D. S. M. P. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Journal Universitas Airlangga*, 1(1), 47–55.
- Sudrajat. (2011). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik* (Vol. 8, Issue 2). Info Kajian BAPPENAS.
- Supriadi, H., & Huseini, M. (2020). *Inovasi Dilingkungan Di Kementerian Sekretariat Negara RI Dilihat Dari Perspektif Knowledge Management*. 7(2), 63–79.
- Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan pelayanan publik yang inovatif di masa pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(2), 21–29.
- Teddle, C., & Yu, F. Teddle, C., & Yu, F. (2007). Mixed methods sampling: A typology with examples. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 77–100.
- Umam, K., & Ariyoso, D. (2019). Manajemen Kinerja Kementerian Sekretariat Negara Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 19–38.
- Utomo, S. D. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3), 161–167.
- Witra Apdhi Yohanitas. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 103–115.

Produk Hukum

- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 Sebagai Bencana Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Peneraan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009.

Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 15 Tahun 2012 tentang SOP Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2020-2024.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025.

Surat Keputusan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Skripsi dan Thesis:

Fitri Dwi Mulyani. (2020). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Good Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 (Issue 25)*. Universitas Negeri Semarang.

Herlina. (2019). *Penerapan E-Government Melalui Program Pindu (Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang*.

Karin, D. K. (2012). *Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

- Naconha, A. E. (2021). *Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Aspirasi Pengaduan Rakyat (Lapor!) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*. Universitas Sumatra Utara.
- Sofianti, M. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Suhendra, A. D., Asworowati, R. D., & Ismawati, T. (2020). Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Di Desa Pakatto Kabupaten Gowa. In *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Wiyanto. (2011). Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) Di Kota Semarang. In *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

Website:

Situs *website* resmi Kementerian PANRB diakses pada tanggal 25 Maret 2022.

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kolaborasi-lima-instansi-ciptakan-efisiensi-dan-efektivitas-pengelolaan-pengaduan>

Situs *website* resmi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, diakses pada tanggal 25 Maret 2022.

<https://www.kemenkopmk.go.id/RB/profil>

Situs *website* resmi Kementerian Sekretariat Negara, diakses pada tanggal 25 Maret 2022.

<https://www.setneg.go.id/>