

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Wahab, Solichin. (2005). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- AS. Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Bagus, Lorens, (1996). *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, Burhan, (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Creswell, John.W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emzir Emzir, (2010) *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Herdiansyah, Haris. (2013). *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jalaludin Rahmat. (2001). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- John W. Creswell (2009) , *ResearchDesign: Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif dan Mixed*, (Pustaka Pelajar: Yogyakarta,).p.20..
- Lapau, Buchari. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Lenvine, Charles H, (1990), *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*, Illions: Scott Foreman.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.AS, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2003). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rdEdition. Thousand Oaks. Sage Publications. Inc. California.
- Poerwadarminta. W.J.S. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salim, Agus, (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber untuk Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta, Tiara Wacana.
- Suharno, (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta.
- _____. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- _____. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah, (1987), "*Perspektif Perilaku Birokrasi*", Jakarta: Rajawali.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wiersma, William, (1986) *Research Methods In Education: An Introduction*. Massachusetts: Allyn and Bacon.

Yusuf, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Jurnal:

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.

Cholid, Mochamad Idham, and Noora Fithriana, (2019). "Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahiran." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7.2.

Hidayat, M., Mappamiring, M., & Rahim, S. (2021). Responsivitas Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Larea-Rea Di Kabupaten Sinjai. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1145-1157.

Hidayatullah, Syarif (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2.3, 1-9.

Indarti, Sri, and Novliza Eka Patrisia, (2020). "Penerapan Responsibilitas Dan Transparansi Layanan Publik (Sebuah Kajian Ilmu Administrasi)." *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 7.1, 43-48.

- Irawan, B, (2017). Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1-14.
- Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2016). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 1(1), 23-42.
- Kartikaningdyah, Ely, (2012). "Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada BP2T Kota Tanjungpinang." *Jurnal Integrasi 4.2* : 136-147.
- Sanjiwani, Diah, (2014). "Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung." *Citizen Charter 1.2* : 28597.
- Setianingrum, Triyastuti, (2020). "Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta." *Populasi 24.1*: 1-25.
- Utomo, Sad Dian. (2006). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, volume 15 Nomor 3, halaman 161-167.
- _____. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 15, No 3, 161-167.
- Yohanitas, Witra Apdhi, (2018). "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi 15.1* : 103-115.
- Yohanitas, Witra Apdhi, and Teguh Henry Prayitno, (2014). "Pengelolaan pengaduan masyarakat kota bekasi (bekasi city public complaints management)." *Jurnal Borneo Administrator 10.3*.

Yuliarmi dan Riyasa. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3. Surakarta, Jawa Tengah.

Tesis:

Sabeni, Hiasinta, and Emei Dwinanarhati Setiamandani, (2020). "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Sarjana thesis, Universitas Tribuana Tunggal dewi*.

Dokumen Hukum:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2019 - Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kabupaten Bekasi.

Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2016 - Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 – Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 8.

Online:

Mpp.bekasikab.go.id (2021, 28 Oktober). Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi. Diakses pada tanggal 28 Oktober 2021 pukul 20:03 WIB, dari <https://mpp.bekasikab.go.id/>

Bekasikab.go.id (2021, 28 Oktober). Web Portal Resmi Pemerintahan Daerah Kabupaten Bekasi. Diakses pada tanggal 28 Oktober 2021 pukul 23:18 WIB, dari <https://www.bekasikab.go.id/>

Dpmptsp.bekasikab.go.id (2022, 15 Januari). Website DPMPSTP Kabupaten Bekasi. Diakses pada 15 Januari 2022 pukul 21:00 WIB, dari <https://dpmptsp.bekasikab.go.id/>