

## DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.
- Beu Fadhilla, N. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO. *Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya*, 2, 6–11.
- C.S Hutasoit. (2018). ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, XV(1), 1–17. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/326605309\\_Strategi\\_Penanganan\\_Pengaduan\\_Dalam\\_Rangka\\_Peningkatan\\_Pelayanan\\_Publik](https://www.researchgate.net/publication/326605309_Strategi_Penanganan_Pengaduan_Dalam_Rangka_Peningkatan_Pelayanan_Publik)
- Harbani Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Humberman, M. A., & Miiles, M. B. (2014). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Imaroh, H. I. (2017). Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (Tda) Di Pdam Surya Sembada Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 614–620. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1229>
- Kamarni, N. (2011). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT (KASUS PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN AGAM) Oleh: Neng Kamarni, SE., MSi. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(September), 84–117.
- Kamarudding Sellang, Jamaluddin, A. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (June).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Moleong, & J, L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (36th ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Paulista, U. E., Em, P. D. E. P., & Biológicas, C. (2016). *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GRESIK. 1,*

1–10.

Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong

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.

Rahman, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). *Cakrawala*, XVII(2), 239. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2504/1799>

Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Manajemen Pelayanan, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal*, 1(1).

Risdawati. (2017). PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM PRESPEKTIF ISLAM SEBAGAI VARIABEL MODERASI ( STUDI PADA RSUD I LAGALIGO WOTU KAB. LUWU TIMUR) SKRIPSI. *Ekonomi Islam*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

Santoso, C., & Suwitri, S. (2017). *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*.

Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta LPM*, 20(2), 61–66. <https://doi.org/10.23917/warta.v20i2.4054>

Siagian. (2004). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF* (2nd ed.). Yogyakarta: Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F. (2003). *Prinsip Prinsip Total Quality Service* (II). Yogyakarta: ANDI YOGYAKARTA.

Undang–Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

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.