

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*.
- Bisri, D. N. S., & Warsono, H. (2017). Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(4), 16.
- Budi S, A. N. (2018). *Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan & Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Dalam Penanganan Keluhan Layanan Publik Pada Media Center Kota Surabaya*. 1–8.
- Darsono, A. (2016). Integrasi Informasi Pemerintahan : Analisis Instiusional Komparatif. *Prosiding Sentia*, 196–201.
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 136–142.
- Etika, D., & Setyowati, R. N. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan Dian. *Jurnal Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 02(04), 367–381.
- Imaroh, H. I. (2017). No Titlepenanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan Mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (Tda) Di Pdam Surya Sembada Surabaya. *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.
- Irna Amilia, A., & Sri Rahayu, A. Y. (2020). Pusat Pelayanan Informasi Dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 330–350.
- Juniarso, R., & Sodik, A. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nusantara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 No. Kep/118/M.PAN/8/2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Bagi Instansi Pemerintah.
- Kurnia Sari, Y. N., & Dewi, U. (2017). Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik*, 6(3).
- Majid, S. A. (N.D.). Customer Service Dalam Bisnis Jasa Dan Transportasi. In 2009. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mentari, Yoesoef, A., & N. (2017). Pengaruh Nilai Indeks Prestasi Kumulatif (Ipk) Terhadap Komprehensif Mahasiswa Sejarah Fkip Unsyiah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (Jim)*, 47-58.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moloeng, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 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. <https://doi.org/10.31113/Jia.V15i1.128>
- Nugroho, A. (2017). Enanganan Keluhan Pelanggan Pada Pdam Tirta Merapi Kabupaten Klaten Unit Delanggu. (*Doctoral Dissertation, Sekolah Vokasi*).
- Nugroho, Apriyanto. (2017). *Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Pdam Tirta Merapi Kabupaten Klaten Unit Delanggu*. Universitas Diponegoro.
- Ombudsman.Go.Id. (2020). *Ombudsman Jatim Akui Pengaduan Pelayanan Publik Masih Tinggi*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian dan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Surabaya No. 37 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya
- Pressreader.Com. (2019). *Penerangan Paling Banyak Dikeluhkan*. Preesreader.Com/Indonesia/Jawa-Pos/20191125/282256667342418/Diakses Pada 26 Oktober 2020 Pukul 16.13 Wib
- Renaldy, G. P. (2016). Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- Siti Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vi(1), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v2i1.133>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Administrative Law & Governance Journal*, 143–154.
- Sumaedi, S. (2016). *Sistem Manajemen Terintegrasi Dalam Rangka Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Lipi Press.
- Syaroh, D. M., & Widowati, N. (2018). Efektivitas Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2tp2a) Di Kabupaten Semarang (Studi Tentang Penanganan Pengaduan Tindakan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak). *Jurnal Of Public Policy And Management*, 7(3).
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul : Kreasi Wacana.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Publik*. Umj Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, Dan Satisfication, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumber, V. A., Rompas, W. Y., & Pombengi, J. D. (2018). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–9.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wachid, A., Rachma Dewi, E., & Tyantaka, A. (2020). Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Yang Menggunakan Dan Tidak Menggunakan Elektronik Data Isian Peserta (E-Dip) Dalam Layanan Pendaftaran Bpjs Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 104–118.
- Wina, S. (2007). *Strategi Komunikasi Efektif*. Yogyakarta: Media Abadi.