

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Laporan Kajian*, 1–174.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Harbani Pasolong. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, cv.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya) Edisi Revisi*. Gava Media.
- Haris, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Imaroh, H. (2017). Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan Mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (Tda) Di Pdam Surya Sembada Surabaya. 614–620.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153–176.
- Larasati, E. (2013). Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik.
- Larasati, W., & Kertamukti, R. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi. *Jurnal Komunikasi*, 10(April 2016), 97–113.

- Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Martanti R.R, I. (2014). *Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo*. 1–16.
- Milles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook*. Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, cv.
- Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 16 Tahun 2003 tentang Perusahaan Daerah Air Minum
- Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pasuruan Nomor 2 tahun 1982 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kotamadya Daerah Daerah Tingkat II Pasuruan
- Ratminto & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2011). *Service Quality and Satisfaction* (Edisi 3). CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi ke 4). CV Andi Offset.
- Umar, H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Gramedia Pustaka.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yohanitas, W. (2010). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (Februari), 1–11.