

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi. A dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV Andi Offset).
- Wibowo. A dan Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*, (Jakarta Selatan: PATTIRO dan ACCESS.)
- Ratna Anita Komala. 2015. *Pengaruh kualitas manajemen complain terhadap kinerja pelayanan (studi pada nasabah di bank BJB syariah kcp karawang)*, Bandung.
- Wahyu Aris Setiawan, *Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka.)
- Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS tahun 2010 tentang manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik.
- Ramdhana Dimas Prasetya dkk. 2016. Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 2, No. 1, Universitas Brawijaya, Malang*.
- Dr. Basrowi, M.S., 2005. *Pengantar Sosiologi*, (Bogor: Ghalia Indonesia).
- Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H. dan Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H., 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa).
- Sudarhono Edy. 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasidan Implikasinya)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Setiadi Elly M. dan Usman Kolip. 2013. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi dan Pemecahannya*, (Jakarta: Prenadamedia.).
- Fitria. 2017. strategi hubungan masyarakat seksi informasi dan sarana komunikasi keimigrasian (FOSARKIM) dalam menangani pengaduan pelayanan paspor dikantor imigrasi kelas II Cirebon, *jurnal ilmu komunikasi fisip unswagati cirebon*.

- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri), QS. *Al-Baqarah*:267.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri), QS. *Ali Imran*:159.
- Moleong Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi* (Bandung PT. Remaja Rosdakarya.
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara) .
- Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 20.
- Subagiyo Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam, Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing).
- Dian Sad Utomo. 2008. penanganan pengaduan masyarakat Mengenai pelayanan publik, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.15, NO.3, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*.
- Sarlito, Wirawan Sarwono. 2015. *teori-teori psikologi sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers).
- Soekanto Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Styawa Suci, Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II), *Jurnal Tidak Diketahui*.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan V, (Bandung: Alfabeta).
- Indriyani Susi dan Selvy Mardiana. 2016. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 2 No. 01, Januari*.
- Undang-undang Republik Indonesia tentang pelayanan publik*. 2014. (Bandung: Fokusindo Mandiri).

- Tjandra W. Riawan dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan).
- Larasati Widya. 2016. Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi, *Jurnal komunikasi*, Vol.10, NO.01, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Apdhi Witra Yohanitas. 2016. Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XV No.1, STIA LAN Jakarta.
- Wiyanto. 2011. *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang*, (Semarang: skripsi).
- Yofa Nisa Kurnia Sari dan Utami Dewi. 2017. Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Pengaduan Penyelenggaraan*.