

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia
- Ahmad Ainur Rohman, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif. Purnomo. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes
- Dimock, Dimock. 1978. *Administrasi Negara*. Jakarta: Aksara Baru.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Georgopolous dan Tannembau. 1995. Efektivitas Organisasi. Jakarta Erlangga
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang pengaduan masyarakat.
- Keban, Yeremis T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik:
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT. Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA. Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Brawijaya yang dikutip dari Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. 2010. BAPPENAS
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2011. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta, Citra Utama.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tampubolon, Manahan P. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Uha, Imail Nawawi. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*.

Jakarta; Kencana.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

https://www.kendalkab.go.id/berita/id/20171003001/up4_diskominfo_sudah_terima_239_aduan_masyarakat (yang diakses pada 5 November 2020)