

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Alwi, Hasan. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka.
- Anwar, Hadi. 2000. Sistem Manajemen Mutu. Jakarta: Gramedia.
- George R, Terry. 2005. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoyo, Eko. 2013. Kebijakan Publik. Semarang: Widya Karya. Hal 170. Handoko, T. Hani. 2011. Manajemen Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Keban, Y. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori Dan Isu. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Gava Media.
- Manullang, M. (2005) Dasar-dasar Manajemen. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta. Soedjais,
- Suaib, Muhammad Ridha. 2016. Pengantar Kebijakan Publik. Yogyakarta: Calpulis. Hal 200.
- Subagyo, P. Joko. 1997. Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Syuaib, Muhammad Ridha. 2016. Pengantar Kebijakan Publik. Yogyakarta: Calpulis
- Sukarna. (2011). Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: CV. Mandar Maju.

JURNAL:

- Fatchuriza, M., & Prasajo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 6(1), 45-53.
- Hariani, D. (2008). Manajemen komplain dan penanganan keluhan dalam pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 5(2), 245-246.

Hassaballah, M. I. I. (2019). *Impact of Complaints Handling Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Case study: Telecommunication companies in Khartoum State* (Doctoral dissertation, Sudan University of Science & Technology).

Lestari, Ni Luh Yuni, et al. (2015). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*. *Citizen Charter*, 1(2), 28623.

Mantaring, A. V., Espinoza, M. A. P., & Gabriel, A. G. (2019). *Complaints Management in the Public Sector Organization in the Philippines*. *Public Policy and Administration Research*, 9, 2.

Mawar, and Tuti, Retnowati W.D. (2018) *Penerapan Manajemen Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor*. *Prosiding*

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.

Muslimin, M. (2021). *Manajemen Penanganan Pengaduan pada Kantor Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan*. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)*, 3(2), 78-91.

Pratiwi, S. A. (2019). *Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Peusada, Kecamatan Peunaron Kabupaten Aceh Timur*.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan.

Putra, Yordan. (2014). Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koerasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, Hal. 80-88

Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 9(2), 285-299.

Tatuhey, E. L., & Hilmi, I. (2022). Web-Based Public Complaints Information System for Subang City. *Buana Information Technology and Computer Sciences (BIT and CS)*, 3(1), 17-21.

REGULASI:

Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Unit Layanan Pengadaan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Pengelolaan Pengaduan Secara Nasional.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah

Peraturan Daerah Jawa Tengah No. 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Peraturan Gubernur Jawa Tengah No.56 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda
Jateng No. 6 Tahun 2012

Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Struktur Pengelola Pengaduan
Masyarakat Kota Tegal.