

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Afifudin. (2009). *Metode-Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ibrahim, A. (2009). *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (Edisi Kedua)*. Jakarta: Erlangga.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman. (2017). *Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis Dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Syafie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Jurnal

Apdhi,Witra,dkk.(2014).*Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi*.Borneo: Jurnal Borneo Administrator.Volume 10.No. 3.

Anoraga, Abiseka, dkk. (2014). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program Drive Thru (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)*. Universitas Brawijaya, Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 2 No. 3 Hal. 539-545.

Davidow,Moshe.(2003).*Organizational Responses To Customer Complaints: What Works and What Doesn't*. University Of Haiva. Vol 5 No 3.

Hariani,Dyah.(2008).*Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*.MAP Undip: "DIALOGUE" JIAKP, Vol. 5.No. 2. Hal.239-253.

Irawan, B. (2017). *Analisis Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Samarinda*. Samarinda:Jurnal Administrasi Reform.Vol.5.No.1.

Kormpho,Pamaporn,dkk.(2018).*Smart Complaint Management System*.Mahidol University of Thailand; Seventh ICT International Student Project Conference.

Mitchell.(2007).Handling Consumer Complaint Information: Why and How?.Emerald Insight: Management Decision, Vol. 31 No. 3,Hal. 21-28,

Mursalim, S. W. (2018). *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol.XV.No.1.

Nur,Devitasari.(2016).*Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang*. Universitas DIponegoro:Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Prasetya, D. (2013). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya.Vol.1.No.6.Hal

1151–1158.

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: Universitas Negeri Islam Ar-Raniry.

Sitoresmi, S. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. Skripsi. Universitas Indonesia: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Subekti, D. (2013). *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. Jurnal Unair. Vol.1. Hal.47–55.

Utomo, S. D. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Presiden No. 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2010 tentang Nomenklatur Kementerian Dalam Negeri

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 490 Tahun 2019 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!

Sumber Lain

Buku Panduan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri

Hootsuite. (2018). Indonesian Digital Report 2019 dalam <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>

Kompas.(2018). SP4N-LAPOR! Pelayanan Publik Lebih Baik Melalui Sinergi Berkesinambungan dalam <https://biz.kompas.com/read/2018/10/17/093001128/sp4n-lapor-pelayanan-publik-lebih-baik-melalui-sinergi-berkesinambungan>

Kemendagri.(2019). Kemendagri Raih Top 30 Instansi Pengelola Pengaduan Pelayanan Terbaik dalam <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/25439/kemendagri-raih-top-30-instansi-pengelola-pengaduan-pelayanan-terbaik>

Laporan Kinerja Kementerian Dalam Negeri Tahun 2018

NSW Ombudsman.(2017). Effective Complaint Handling Guidelines dalam www.ombo.nsw.gov.au

Portal E-Learning LAPOR! (2019) dalam <https://belajar.lapor.go.id/home.php>

Website Kemendagri. (2019) dalam <https://www.kemendagri.go.id>

Website SP4N-LAPOR1.(2019) dalam <https://www.lapor.go.id>

Website LAPOR! Kemendagri dalam <http://kemendagri.lapor.go.id>