

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Almanshur dan Ghony. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Alwi, Hasan. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Djaja, D. (1985). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni.
- Gorton, M. dkk. (2005). *Health Service Review Council: Guide to Complaints Handling in Health Care Services*. Australia.
- Kriyantono, Rachmat (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miles, M.B & Huberman A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nor, G. (2014). *Manajemen Publik pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- NSW Ombudsman. (2010). *Effective Complaints Handling Guidelines*. Sydney: NSW 2000.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Negara*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Poerwandari, E. Kristi. (2005). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. (Ed. ke-3). Depok: LPSP3 FPUI.
- Queensland Ombudsman. (2006). *Effective Complaints Management*. Brisbane: Queensland Ombudsman.
- R. E. Indrajit. (2004). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sondang, P. Siagian. (2012). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta Pelatihan Manajemen Organisasi pada Remaja
- Suaedi, Falih. Wardiyanto, Bintoro. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syukri, Agus Fanar. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Terry, George R. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- The Liang Gie. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Evaluasi Keijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

## **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 Seminar Nasional FMIPA-UT 2018: Peran Matematika, Sains, dan Teknologi dalam Mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs)*. pp. 150-160. ISSN 2088-0014
- 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 Lapor! 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.
- Widodo, N. (2019). Innovation Patterns of Local Government in Handling Community Complaints Based on Information Systems. *In Annual International Conference of Business and Public Administration (AICoBPA)* (Vol. 93, pp. 158-164).
- Yusof, W. M. R. B. (2021). Complaint Management in The Public Sector Organisation in Malaysia. *International Conference on Management and Muamalah 2021 (ICoMM 2021) e-ISSN: 2756-8938*.

## **Laporan**

BAPPENAS (2010). Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)* [Internet], pp.150-190

## **Peraturan**

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 59 Tahun 2017

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 108 Tahun 2019