

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2018). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses melalui iPusnas.
- Dwiyanto, Agus. (2014). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajahmada University Press. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Diakses melalui iPusnas.
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajagrafindo Persada. Diakses melalui iPusnas.
- Ikhlas, M. N., Satria, D., & Mulyati, D. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Pemeliharaan Alat Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar*. 2(4), 228–232.
- Lestari, F., & Yuningsih, A. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(02), 211–216.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

- 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. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nurnawati, E. K., & Hibatullah, M. (2018). Sistem Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kerusakan Fasilitas Umum Berbasis Perangkat Bergerak. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(3), 34–38.
- Damayanti, D. C., Drs, M. S., Dipokusumo, G. P. H., & Si, M. (2018). Transformasi Nomor 34 Tahun 2018 Volume I Halaman 1-87. *Transformasi*, I, 27–37.
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Romdana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(1), 117–124.
- Ruslan, Rosady. (2016). Manajemen public relations & media komunikasi. Depok. Rajawali Pers.

- Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Publika*, 11(2), 1793–1808.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. ALFABETA. Bandung.
- Thoha, Miftah. (2010). Birokrasi & Politik di Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. (2017). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Kencana
- Tjiptono, Fandy. (2011), *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, (2015), Pelanggan Puas? Tak cukup. Yogyakarta, ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, (2022), Manajemen dan Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta, ANDI.
- Wijayanti, T., Nugraha, F., & Utomo, A. P. (2022). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(1), 56–65.
<https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.141>

Wiyanto, W. (2017). Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 4(2), 101.
<https://doi.org/10.32493/jpkn.v4i2.y2017.p101-120>