

DAFTARPUSTAKA

Buku dan jurnal:

- Arenawati. 2011. *Complaint Management Sebagai Wujud Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah*. Banten: LAB-ANE FISIP Untirta. Hal: 128-136
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cendekia, Ilham, Agus Wibowo dan Rohidin Sudarno. 2007. *Implementasi Mekanisme Keluhan Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Pattiro.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga Cetakan Keempat. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyatno, Agus. 2008 (Ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Gruber, Thorsten. 2011. *I Want To Believe They Really Care (How Complaining Customers Want To Be Treated by Frontline Employees)*. Journal of service management. Vol. 22, No. 1. Pp. 85-110
- Hammami, Samiha Mjahed. 2011. *Exploring The Information Technology Contribution to Service Recovery Performance Through Knowledge Based Resources*. VINE. The journal of Information and Knowledge Management Systems. Vol. 41, No. 3, pp. 296-314.
- Hansen, Torben, et.all. 2010. *Managing Consumer Complaints: Differences and Similarities Among Heterogeneous Retailers*. International Journal of Retail & Distribution Management. Vol. 38, No. 1. Pp. 6-23.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik :Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Jogjakarta: Gavamedia.
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Keluhan Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik*. Vol.5, No.2, Hal: 239-253
- Hidayaturrahmi. 2008. *Efektifitas Sistem Penanganan Keluhan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Pemerintah*. Makasar: PKP2A II LAN.

- Ibrahim, Amin. 2005. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMaju.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Johnston, Robert. 2001. *Lingking Complaint Management To Profit*. International Journal of Service Industry Management. Vol. 2, No. 1. Pp. 60-69.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kernaghan. 2011. *Consumer Complaint Management (A Guide For Canadian Bussines)*. Canada: Office of Consumer Affair.
- Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI-Perss.
- Mitchell, V. W. 1993. *Handling Consumer Complaint Information : Why and How?*. Logistic Information Management. Vol. 6, Iss: 3. Pp. 22-26.
- Moleong, Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan, dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- NSW Ombudsman. 2010. *Effective Complaint Handling Guidelines*. 2nd Edition. NSW 2000. Sydney.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Nurman. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Kepuasan Pelanggan PT. PLN Batam*. Tesis Fakultas Manajemen Universitas Airlangga. Surabaya
- Ombudsman For The Northern Territory. 2008. *Effective Complaints Management*. (www.ombudsman.nt.gov.au)
- Patton, Michael Quinn. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Queensland Ombudsman. 2008. *Effective Complaints Management*. Queensland Ombudsman.
- Queensland Ombudsman Northern Territory. 2006. *Effective Complaints Management*.

- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Ruslan, Chandra. 2013. *Perilaku Keluhan Dan Motif Keluhan Pelanggan Restoran* . Vol. 2 No. 1, Hal: 1-10.
- Sedamaryanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Revka Petra Media.
- Silalahi, Ulbert. 1992. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: SinarBaru.
- Sinambela, L.P, dkk.2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara.
- Suharsimi, Arikunto. 1984. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Bina Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana.2006. *IlmuAdministrasiPublik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: CV.Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono. Fandy. 2009. *ManajemenPengaduan (Keluhan)*. Kesimpulan Penelitian On Line.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Internet:

- Merdeka.2013. *Ombudsman RI: Pelayanan Publik di Sulseldan Papua Terburuk*. www.merdeka.com (diakses tanggal 11 November 2013)
- Tempo, 2013. *Surabaya Dominasi Pengaduan Layanan Publik*. www.tempo.co (diakses tanggal 11 Desember 2013)

Undang-Undang:

UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.

KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik