

## Daftar Pustaka

- Agus, Wibowo & Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain Agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. London : M.E. Sharpe Inc.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ketiga Cetakan Keempat*, Bp. Balai Pustaka, Jakarta
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2004. *Reorientasi Ilmu Administrasi: Dari Government ke Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- KEMENPAN, No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Lutfi, Mustafa, 2011, *Filosofi Pelayanan Publik*. (kelompok intans publishing) dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). Setara Press, Malang
- Majid, Suharto Abdul, 2009, *Customer Service dalam Bisnis Jasa dan Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Matthew B Miles and A. Michael Huberman. 1992, *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode – Metode Baru*, UI- Persa, Jakarta.

- Mitchell, V.W. 1993. *Handling Consumer Complaint Information, Why and How* Journal of Management Decision, Vol.31 hal 24-30.
- Mitchell, V.W. 1993. *Handling Consumer Complaint Information, Why and How?*, Logistics Information Management, Vol. 6, Iss:3, pp.20-26.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mowen, John, And Michael M, 1998, *Consumer Behaviour, 5th ed*, New Jersey: Prentice Hall Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia
- NSW Ombudsman, 2010, *Effective Complaint Handling Guidelines. 2nd edition*, NSW 2000, Sydney.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Patton, Michael Quinn. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Saleh, A. Muwafik. 2010. *Public Service : Communication*. Malang : UMM Press
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sigit Rochmadi, Ruzman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, Syaifudin, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Subekti, Dera Sri Mega Putri. 2006, *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sudarso. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Suyanto dan Sutinah (Eds). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiarto, Ir Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. Pp, 293-303.

- Styawan, Suci. 2013, Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan Di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia D. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, J & J Learning, Yogyakarta.
- , 2008, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ulber, Silalahi.2010. Metode Penelitian Sosial. Bandung : PT Refika Aditama.
- Wibawa, Samodra (ed). 2009. *Administrasi Negara: Isu-Isu kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wilkie, William J. 1990, *Consumer Behavior, Second ed* , John Willey, Boston.

#### **Internet**

- Buku Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013
- <http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/berita/1276-surabaya-raih-predikat-kepatuhan-pelayanan-publik.html> (diakses tanggal 18 Desember 2014 pukul 20.00)
- <http://adminduk.kemendagri.go.id/detail/ada-400-ribu-ktp-ganda-di-surabaya> (diakses tanggal 28 Desember 2014 pukul 10.00)
- <http://www.encycity.co/dispdukcapil-buka-layanan-mobil-keliling-aktekelahiran/>(diakses tanggal 28 September 2014 pukul 09.48)
- <http://www.tempo.co/read/news/2002/08/28/05527889/Administrasi-Kependudukan-di-Indonesia-Terburuk-di-Dunia> (diakses tanggal 26 Desember 2014 pukul 09.02)
- <http://m.news.viva.co.id/news/read/75756-apa-harapan-rakyat-dari-uu-pelayanan-publik> (diakses tanggal 21 November 2014 pukul 13.00)

<http://www.merdeka.com/peristiwa/5-kementerian-dengan-pelayanan-terburuk-versi-ombudsman-ri.html> (diakses tanggal 22 November 2014 pukul 19.00)

Suara Ombudsman RI Edisi ke-6/November-Desember 2013

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (diakses via internet tanggal 19-12-2014)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (diakses via internet setneg.go.id tanggal 19-6-2014)

Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) (diakses tanggal 16-6-2014)

Treasury Board of Canada Secretariat. 1996. ARCHIVED - Quality Service - Effective Complaint Management (Guide XI). ([www.tbs-sct.gc.ca](http://www.tbs-sct.gc.ca) diakses tanggal 22-3-2104)

Queensland Ombudsman. 2006. Effective Complaints Management. Brisbane: Queensland Ombudsman. ([www.ombudsman.qld.gov.au](http://www.ombudsman.qld.gov.au) diakses tanggal 19-6-2014)

Ombudsman for the northern territory, 2008, effective Complaints Management. ([www.ombudsman.nt.gov.au](http://www.ombudsman.nt.gov.au), diakses tanggal 5 januari 2015)