

DAFTAR PUSTAKA

- Dwijosusilo, Kristyan dan Erwin Isdianto. (2018). Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Tehnis Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(2). Surabaya: Universitas Dr. Soetomo. diunduh pada tanggal 15 Juni 2020 dari <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/1363>.
- Firmansyah, Cahya dan Cucu Tohir S. (2018). Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunungtanjung Berbasis Web dan Sms Gateway dengan Metode Antrian Fifo. *JUMANTAKA*, 1(1). Tasikmalaya: LPPM STMIK DCI. diunduh pada tanggal 15 Juni 2020 dari <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/>.
- Gunawan, A. (2019, Oktober 25). *Ini Penyebab Peringkat Doing Business Indonesia Mentok di 73*. Retrieved November 20, 2019, from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191024225303-4-109976/ini-penyebab-peringkat-doing-business-indonesia-mentok-di-73#>
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2014, Februari). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 1(1), 59. diunduh pada tanggal 21 November 2019 dari https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=efektivitas+pelaksanaan+pelayanan+pengaduan+masyarakat&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3DFUGmVDJgIaQJ.
- Masriani. (2017). Implementasi Kebijakan tentang Perlindungan Anak (Studi Kasus Anak-anak Pengemis di Kecamatan Mandau). *JOM FISIP*, 4, 2. Diunduh pada tanggal 15 Januari 2020 dari <https://media.neliti.com/media/publications/185377-ID-implementasi-kebijakan-tentang-perlindun.pdf>

- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mursalim, S. W. (2018, Juni). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XV(1), 4. diunduh pada tanggal 21 November 2019 dari <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/128>.
- Napitulu, P. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* (2 ed.). Bandung: PT Alumni.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2015). *Ombudsman vs Maladministrasi, Kenali Dulu Baru Benahi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2017). *Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman (Kepatuhan Penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) Tahun 2017*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. diunduh pada tanggal 19 November 2019 dari <https://ombudsman.go.id/produk/produk/?c=19&s=LP&q=Laporan+Hasil+Inisiatif>.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. diunduh pada tanggal 19 November 2019 dari https://ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. diunduh pada tanggal 18 Juni 2020 dari https://ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4.
- Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.). *Laporan Investigasi Inisiatif (Potret Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan se-DKI Jakarta)*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. diunduh pada tanggal 19 November 2019 dari https://ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB_LI_5a1ea99397156.
- Pemerintah Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. (2017, November 18). *Inspektur DKI Monitoring Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kecamatan*. Retrieved April 15, 2020, from Berita Kota Administrasi Jakarta Timur: <http://timur.jakarta.go.id/v19/news/Pemerintahan/3009/Inspektur-DKI-Monitoring-Layanan-Pengaduan-Masyarakat-Di-Kantor-Kecamatan>.

- Pemerintah Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. (2017, November 18). *Walikota Monitoring Layanan Pengaduan Masyarakat di 10 Kecamatan*. Retrieved April 15, 2020, from Berita Kota Administrasi Jakarta Timur: <http://timur.jakarta.go.id/v19/news/Pemerintahan/3008/Walikota-Monitoring-Layanan-Pengaduan-Masyarakat-Di-10-Kecamatan>.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran RI Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung. (11 Juni 2020 Pukul 15:56:18). Export Data CRM JSC (Non-Geotagging) Sejak Bulan April 2018 sampai dengan 11 Juni 2020. *Dokumen Softcopy*. Jakarta: Kecamatan Pulo Gadung.
- Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung. (16 Mei 2020). Laporan Mingguan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan Senin s.d Sabtu 2 Maret 2020 s.d 7 Maret 2020. *Dokumen Softcopy*. Jakarta: Kecamatan Pulo Gadung.
- Pemerintah Kecamatan Pulo Gadung. (16 Mei 2020). Laporan Tahunan Kecamatan Pulo Gadung 2019. *Dokumen Softcopy*. Jakarta: Kecamatan Pulo Gadung.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 2017. *Instruksi Gubernur Nomor 135 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan*. Jakarta: Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 2019. *Instruksi Gubernur Nomor 31 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Kegiatan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan*. Jakarta: Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 2019. *Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat dan Lurah*. Jakarta: Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, dan Lely Indah Mindarti. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1). Malang: Universitas Brawijaya. diunduh pada tanggal 15 Juni 2020 dari <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/182>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 19.

diunduh pada tanggal 19 November 2019 dari https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pundenswari&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3DZxSYFUksJmcJ.

Ramadhan, M. Ilham. (2019, Juli 18). *Ombudsman Ungkap Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved November 11, 2019, from Media Indonesia: <https://mediaindonesia.com/read/detail/247783-ombudsman-ungkap-kualitas-pelayanan-publik>

Sadat, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat di Polsek Medan Baru. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, 317. diunduh pada tanggal 24 November 2019 dari <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/download/341/334>.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (I ed.). Yogyakarta: ANDI.

Subarsono, A. (2014). Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Non-Partisan. In A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (pp. 143-144). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XV(1), 105.