

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 2003. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Changara, H. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi (Kedua)*. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy Uchjana, O. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Komariah, Aan dan Satori, Djam'an. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Liliwari, Alo. 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ridwan, J. & Sudrajat, S. A. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Wasistiono, Sadu. 2011. *Etika Hubungan Legislatif-Eksekutif Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Alqaprint.
- Wibowo, A. & Purnomo, A. 2007. *Mekanisme Komplain agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. Jakarta Selatan: PATTIRO dan ACCESS.
- Widjaja, W. A. H. 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Skripsi dan Jurnal

- Aknana, J. A. 2020. *Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)*. Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Aprilia, S. N. 2014. Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal Universitas Brawijaya*, 17(3), 126–135.
- Astuti, P. M. & Utomo, H. I. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(1), 124-140.
- Elisa. 2021. *Implementasi Aplikasi Laporan! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru*. Ilmu Administrasi Publik, Universitas Isla Riau.
- Indriyani, S. & Mardiana, S. 2016. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2 (1), 4.
- Kurnia, N. Y. & Dewi, U. Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Pengaduan Penyelenggaraan*, h. 240.
- Larasati, W. 2016. Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi, *Jurnal komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*, Vol.10, N0.01.
- Marlina, Sherly. 2023. *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022)*. Ilmu Adinistrasi Negara, Universitas Lampung Bandar Lampung.

- Rachmadi, F. 1994. *Public Relation Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasdiana & Riski Ramadani. 2021. Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. XVII, (2) 256.
- Setyarini, W. A. 2022. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16 (2) 91-93.
- Yohanitas, A. W. 2016. Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15 (1) 104.

Dokumen Khusus & Internet:

- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- PANRB, Kepuasan Sp4n-Lapor! Capai 73,7%, Menteri PANRB: Tindak Lanjut Pengaduan Harus Dipercepat. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kepuasan-sp4n-lapor-capai-73-7-persen-menteri-panrb-tindak-lanjut-pengaduan-harus-dipercepat> (diakses pada tanggal 28 November 2023 pukul 20.14 WIB).

Wawancara :

- Wawancara dengan Ibu Nety Kurnia Ningsih (sebagai Kepala Tim Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Cilegon)
- Wawancara dengan Bapak Rani Ibrahim (sebagai Sekretaris Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Cilegon)
- Wawancara dengan Ibu Putri Nabila Suhaemi (sebagai Admin Sp4n Laporan Dinas Sosial Kota Cilegon)