

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. (2005). *Tranformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press.
- Agustino, Leo, 2016,*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- ,2008,*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- EdwardIII, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Indrajit, dkk. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- , (2002). *Membangun aplikasi e-Government*. Jakarta: ElexMediaKomputindo.
- Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang strategi pengembangan e- government
- Kamus Bahasa Indonesia. <http://kamusbahasaindonesia.org.pengaduan>. diakses 7-11-2020.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior* (6th ed.). McGraw-Hill International Edition. Management series. Newyork.
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, (3rd ed.). USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Misuraca. (2007). *Menggagas implementasi E-Government* edisi Terjemahan. Jakarta: Dwi Aksara.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN dan Duta Pertiwi.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta. Elex Media Komputindo
- . 2008. *Public Policy: Teori Kebijakan Analisis Kebijakan-Proses*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- . 2011. *Public Policy Dinamika Kebijakan - Analisis Kebijakan - Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- . 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang (Model model Perumusan Implementasi dan Evaluasi)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan pemerintah no 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik.

Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Malang No. 19 Tahun 2010 tentang
 PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENANGANAN
 PENGADUAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MALANG.

Permenpan 64 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan
 Pengaduan Masyarakat.

Sinambela, litjanpoltak,dkk. (2014) *Rerformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT
 Bumi aksara.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan: Research and
 Development: Untuk Bidang: Pendidikan, Manajemen, Sosial, Teknik*.
 penerbit :alfabeta.

----- (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT
 Alfabet.

Suparno ,m.si. (2017). *Impelementasi kebijakan dalam praktek*. penerbit
 :Dwiputra Pustaka Jaya

Undang undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*.
 Yogyakarta: Graha Ilmu.

William N. Dunn. (2004). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:
 Gajah Mada University Press.