

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Buku

M. Hamdani Pratama. 2015, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Surabaya, Fisip Universitas Airlangga. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015, ISSN 2303-341X diakses dari

<http://journal.unair.ac.id/fullpapers-kmp1060d28347full.pdf>

Kamaruddin Sellang. 2019, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator & Implementasinya*, STISIP Muhammadiyah Rappang, diakses dari

<https://www.researchgate.net/publication/331674537>

Ardhia Nugraha. 2017, *Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan*, Malang, Universitas Brawijaya diakses dari

<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/5205>

Riris Retno Wulan dan Mochammad Mustam. 2017, *Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi* Volume 6, No 3, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16740>

Yulianto Kadji, M.Si. *Formulasi dan Implementasi kebijakan Publik*. Edisi pertama, kota Gorontalo: penerbit UNG Press Gorontalo Anggota IKAPI (2015)

Witra Apdhi Yohanitas. 2018, *Strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik*, Volume XV Nomor 1 pp (103-115), Jakarta

Ones Gita Crystalia. 2015, *Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kulon progo*, Yogyakarta.

Yudi Suparyanto. *Otonomi daerah dalam kerangka NKRI*, 2018 Klaten,  
penerbit: cempaka putih

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, 2014 Penerbit: CV. Alfabeta  
Bandung

#### **SUMBER-SUMBER LAIN**

(<https://ombudsman.go.id/proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik> 2020).

Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Malang No. 19 Tahun 2010 *tentang  
Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan  
Pemerintah Kota Malang*

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/35997>