

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Artikel, Jurnal:

- Abelson, Julia, Pierre-Gerlier Forest, et.al. 2003. Deliberations about deliberative methods: issues in the design and evaluation of public participation processes. *Social Scienc & Medicine* 57 (2003) 239-251. Pergamon.
-
- _____. 2004. *Toward More Meaningful, Informed, and Effective Public Consultation*. Canada: Canadian Health Service Research Foundation.
- Afida, Honny Nur. 2013. Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakti Umum Haji Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik, ISSN 2303-341X, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013, hal. 166-172*.
- Allsop, Judith & Kathryn Jones. 2007. Withering the Citizen, Managing the Consumer: Complaints in Healthcare Settings. *Social Policy & Society* 7:2, 233–243. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Anderson, James E. 1979. *Public Policy Making*. Second edition. New York: Holt, Rinehart and Winston
- Arnstein, Sherry R. 1969. A Ladder of Citizen Participation. *Originally published as Arnstein, Sherry R. "A Ladder of Citizen Participation", JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp 216-224*.
- Bappenas. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.
- Beierle, Thomas C. 1998. Public Participation in Environmental Decisions: An Evaluation Framework Using Social Goals. *Discussion Paper 99-06*. Washington DC: Resources for The Future.
- Boswell, John. 2013. Why and How Narrative Matters in Deliberative Systems. *Political Studies: 2013 Vol 61, 620-636*. Political Studies Association.
- Brewer, Brian. 2007. Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences* 73 (4): 549-556. Sage Publications.

- Cendikia, Ilham, Agus Wibowo, Rohidin Sudarno, & Maya Rostanti. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.
- Chaskin, Robert J. 2005. Democracy and Bureaucracy in a Community Planning Process. *Journal of Planning Education and Research* 24:408-419. Association of Collegiate Schools of Planning.
- Conover, Pamela Johnston, Donald D. Searing, & Ivor M. Crewe. 2002. The Deliberative Potential of Political Discussion. *B.P. Pol. S.* 32, 21-62. Cambridge University Press
- Cresewell, John W. 2003. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Second Edition. Sage Publication.
- _____. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Crocker, David A. 2007. Deliberative Participation in Local Development. *Journal of Human Development*, 8, 3, (2007).
- Denzin, Norman K & Yvonna S. Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dryzek, John & Simon Niemeyer. 2010. Book Review: Foundation and Frontiers of Deliberative Governance. Dalam Mark E. Warren. 2011. *Acta Politica* (2011) 46, 428–431. Oxford: Oxford University Press.
- Dryzek, John S. 2008. *Democratization as Deliberative Capacity Building*. <http://www.bids.unibe.ch/unibe/rechtswissenschaft/oefre/bids/content/e3409/e3822/e3824/linkliste3831/Dryzek.pdf>. Diunggah pada 23 Juni 2015
- Effendi, Taufiq. 2007. *Agenda Strategis Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*. 9 Februari 2007. www.setneg.go.id. Diunggah pada 2 Oktober 2014.
- Erawati, Intan & Mussadun. 2013. Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sumber Daya Lingkungan Mangrove di Desa Bedono, Kecamatan Sayun. *Jurnal Ruang Volume 1 Nomor 1 Tahun 2013*.
- Faishal, Muhammad. 2007. Institusionalisasi Demokrasi Deliberatif di Indonesia: Sebuah Pencarian Teoretik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 11, Nomor 1 Juli 2007*. Yogyakarta:

- Fabre, Cecile. 2003. To Deliberate or to Discourse: Is That the Question? *European Journal of Political Theory* 2003; 2; 107. SAGE (www.sagepublications.com)
- Fishkin, James S. 2010. Response to Critics of When the People Speak : The Deliberative Deficit and What To Do About It. *The Good Society, Volume 19, No. 1, 2010*. The Pennsylvania State University, University Park, PA
- Garret, James L. & Yassir Islam. Policy Research and The Policy Process: Do the Twain Ever Meet? *Gatekeeper Series No. SA74*. Washington: Institute for Environment and Development.
- Gaus, Gerald F. 2008. The (Severe) Limits of Deliberative Democracy as the Basis for Political Choice. *Theoria, A Journal of Social & Political Theory, December 2008. p. 26-53*. Berghahn Books.
- Geenens, Raf. 2007. The Deliberative Model of Democracy: Two Critical Remarks. *Ratio Juris. Vo. 20 No. 3 September 2007 (355-77)*. Blackwell Publishing Ltd.
- Gibson, Christoper & Michael Woolcock. 2008. Empowerment, Deliberative Development, and Local-Level Politics in Indonesia: Participatory Projects as a Source of Countervailing Power. *St. Comp Int. Dev (2008).43: 151-180*. Manchester: Oxford Road.
- Gillespie & Flora Cornish. 2009. Intersubjectivity: Towards a Dialogical Analysis. *Journal for the Theory of Social Behaviour 40:1*. The Executive Management Committee/Blackwell Publishing Ltd
- Gundersen, Adolf, Jack Byrd, Jeff Owen Prudhomme. 2006. Why Political Science Should Teach Democratic Facilitation-and How. *Paper for the 2006 Annual Meeting of the American Poitical Science Association, August 30th-September 3, 2006. The American Political Science Association. <http://www.interactivityfoundation.org/wp-content/uploads/2009/12/Political-Science-Should-Teach-Dem.-Facilitation-paper.pdf>* Diunggah pada 6 Maret 2016.
- Hardiman, F. Budi. 2009. *Demokrasi Deliberatif: Menimbang 'Negara Hukum' dan 'Ruang Publik' dalam Teori Diskursus Jurgen Habermas*. Yogyakarta: Kanisius.
- Healey, Patsy, Claudio de Magalhaes, Ali Madanipour, & John Pendlebury. 2003. Place, Identity, and Local Politics: Analysing Initiatives in Deliberative Governance. Dalam Maartin Hajer dan Hendrik Wagenaar (ed.). *Deliberative*

Policy Analysis: Understanding Governance In The Network Society. New York: Cambridge University Press.

Hollier & Hart. Tt. *Deliberative Workshop: Insights with Widespread Buy-In*. www.holliehart.com.au. Diunggah pada 10 Desember 2015.

<http://konsillsm.or.id/?p=357>. Hasil Analisis Survey Pengaduan Layanan Pendidikan dan Kesehatan di 11 Kabupaten/Kota. Diunggah pada Mei 2014.

http://upik.jogjakota.go.id/index.php/statistik/topten_keluhan. Diunggah pada 9 November 2015.

<http://promkes.depkes.go.id/homepage-3/> Diunggah pada 29 Mei 2016.

<http://www.virginia.edu/processsimplification/resources/Facilitator.pdf> Diunggah pada 5 Maret 2016.

IGI (Inititatives for Governance Innovation) (a). 2012. *Citizen Charter dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Kauman Tulungagung*. Yogyakarta: Fisipol UGM. www.cgi.fisipol.ugm.ac.id. Diunggah pada Mei 2014.

IGI (Inititatives for Governance Innovation) (b). 2012. *Program Mekanisme Komplain Lembaga Pengaduan Masyarakat Kabupaten Jeneponto*. Yogyakarta: Fisipol UGM. www.igi.fisipol.ugm.ac.id. Diunggah pada Mei 2014.

Innes, Judith E & David E Booher. 2003. *Collaborative Policymaking: Governance through Dialogue*. Dalam Maartin Hajer dan Hendrik Wagenaar (ed.). *Deliberative Policy Analysis: Understanding Governance In The Network Society*. New York: Cambridge University Press. Hal. 33-59.

Gauvin, Francois-Pierre. 2009. *What is a Deliberative Process?*. National Collaborating Centre for Health Public Policy. www.ncchpp.ca . Diunggah pada Mei 2014.

King, S. Cheryl, Feltey, M. Kathryn, dan Susel, O'Neill, Bridget. 1998. The Question of Participation: Toward Authentic Public Participation in Public Administration, *Public Administration Review*, Vol. 58, No. 4, pp.317-326.

Krina, Loin Lalolo. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. Kebijakan Publik Deliberatif: Beberapa Prasyarat untuk Menjamin Kesejahteraan Rakyat. *Paparan Kuliah Umum Universitas Negeri Jember, 12 September 2013.*
- Kusuma, Candra. 2012. Demokrasi Deliberatif di Era Otonomi Daerah: Studi Kasus ‘Forum Konsituten’ di Kabupaten Bandung. *Tesis* pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Lafont, Cristina. 2015. Deliberation, Participation, and Democratic Legitimacy: Should Deliberative Mini-publics Shape Public Policy? *The Journal of Political Philosophy: Volume 23, Number 1, 2015, pp. 44-63.*
- Loewenson, Rene. 1998. Public Participation in Health: Making People Matter. *IDS Working Paper 84.* UK: Training and Research Support Centre Zimbabwe – Institute of Development Studies (IDS) UK
- Mansbridge, Jane, Janette Hartz-Karp, Matthew Amengual, & John Gastil. 2006. Norms of Deliberation: An Inductive Study. *Journal of Public Deliberation: Vol. 2: Iss. 1, Article 7.*
- Mardiyanta, Antun. Tt. *Analisis Proses Perumusan Kebijakan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Perspektif Kebijakan Deliberatif (Studi di Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur).* Surabaya: Universitas Airlangga.
- Marschall, Melissa J. 2004. Citizen Participation and the Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods. *Political Research Quarterly Vol. 57, No. 2 (June 2004): pp. 231-244.*
- Mendelberg, Tali. 2002. The Deliberative Citizen: Theory and Evidence. *Political Decision Making, Deliberation, and Participation, Volume 6, pages 151-193.* Elsevier Science Ltd.
- Muluk, M.R Khairul. 2007. *Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Daerah: Sebuah Kajian Administrasi Publik dengan Pendekatan Berpikir Sistem.* Malang: Bayumedia Publishing.
- Moore, Alfred. 2011. Following from the Front: Theorizing Deliberative Facilitation. *Paper prepared for delivery at the 2011 General Conference of the European Consortium for Political Research, Reykjavik 25-27 August 2011.*
- NCC (National Consumer Council). June 2008. *Deliberative Public Engagement: Nine Principles.* UK

- Neuman, W. Lawrence. 1997. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Allyn and Bacon.
- Nn. 2004. *Transforming Public Services: Complaints, Redress and Tribunal*. Paper presented to Parliament by the Secretary of State for Constitutional Affairs and Lord Chancellor by Command of Her Majesty, July 2004.
- Papadopoulos, Yannis & Philippe Warin. 2007. Are innovative, participatory and deliberative procedures in policy making democratic and effective? *European Journal of Political Research* 46: 445-472, 2007. Blackwell Publishing Ltd.
- Pearson, Wayne. 2008. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Terjemahan oleh Tri Wibowo Budi Santoso. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peters, B. Guy, Tero Erkkila, & Patrick von Maravic. 2016. *Public Administration: Research Strategies, Concepts, and Methods*. New York: Routledge.
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti. Tt. Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 2, No. 1, Hal. 1151-1158*.
- Purwanto, Erwan. 2008. Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik. Volume 12 Nomor 1 (Mei 2008)*.
- Pusat Penelitian Kependudukan dan Kebijakan UGM. 2003. *Pelebagaan Citizen Charter dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, Kabupaten Semarang, dan Kota Blitar*. Yogyakarta: PSKK-UGM and Ford Foundation.
- _____. 2014. *Laporan Antara Survei Pengaduan Masyarakat pada Puskesmas*. Yogyakarta: PSKK UGM. Tidak diterbitkan.
- _____. 2014. *Laporan Akhir Survei Pengaduan Masyarakat pada Puskesmas*. Yogyakarta: PSKK UGM. Tidak diterbitkan.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2006
- Rooney, Greg. 2013. *Pentingnya Peran dan Kontribusi Masyarakat Sipil terhadap Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*.

ACCESS. Diunggah dari <http://www.access-indo.or.id/pub/131017%20Pentingnya%20Peran%20dan%20Kontribusi%20Masyarakat%20Sipil%20Terhadap%20Peningkatan%20Penyelenggaraan%20Pelayanan%20Publik%20di%20Indonesia.pdf> pada 8 April 2014.

Rowe, Gene & Lynn J. Frewer. 2000. Public Participation Methods. *Science, Technology, & Human Values*. Vol. 25, No. 1 (Winter 2000). Pp. 3-29.

_____. 2004. Evaluating Public-Participation Exercises: A Research Agenda. *Science, Technology, & Human Values*. Vol. 29, No. 4 (Autumn 2004). Pp. 512-557.

_____. 2005. A Typology of Public Engagement Mechanism. *Science, Technology, & Human Values*. Vol. 30, No. 2 (Spring 2005). Pp. 251-290.

Sani, Mohd Azizuddin Mohd & Abu Bakar Eby Hara. Tt. *Deliberative Democracy in Malaysia and Indonesia: A Comparison*. Makalah.

Sanders, Lynn. 1997. Against Deliberation. *Political Theory*, June 1997 v25 n3 p347 (30). Gale Group.

Singer, Sharon Manson. 2008. Citizen Participation in Public Policy Issues. *Presentation on Knowledge in Motion Conference and Institute for Public Administration of Canada*. St. John's NL. October 16, 2008.

Squires, Judith. 2008. Deliberation, Domination, and Decision-making. *Theoria*. December 2008, p. 104-133

Sufianti, Ely. 2014. Kepemimpinan dan Perencanaan pada Masyarakat Non-Kolaboratif. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Vol 25, No. 1, hlm. 78-96, April 2014*.

Suroso, Hadi, Abdul Hakim, dan Irwan Noor. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Banjaran Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. *Wacana – Vol. 17, No 1(2014)*.

Sutomo & Deditiani Tri Indrianti. 2013. *Pola Interaksi Stakeholders dan Strategi Kebijakan Publik yang Deliberatif untuk Pengelolaan Penambangan Pasir Besi di Kabupaten Lumajang*. Diunggah dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/989> pada 17 Januari 2015.

Steenbergen, Marco R., Andre Bachtiger, Markus Spornli, & Jurg Steiner. 2003. Measuring Political Deliberation.: A Discourse Quality Index. *Comparative European Politics*, 2003, 1, (21-48). Palgrave Macmillan Ltd.

- Tarigan, Antonius. 2003. Transformasi Model “New Governance” Sebagai Kunci Menuju Optimalisasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Usahawan No. 02 Th XXXII Februari 2003: 28-34.*
- The Parliamentary and Health Service Ombudsman. 2009. *Principles of Good Complaint Handling*. London. 10 February 2009.
- Trenel, Matthias. 2009. Facilitation and Inclusive Deliberation. Dalam Todd Davies & Seeta Peña Gangadharan (eds.). *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*. CSLI Publications.
- Tim UnfGI. 2013. Policy Brief Layanan Pengaduan Masyarakat: LPM Kabupaten Jenepono. Diunggah dari <http://igi.fisipol.ugm.ac.id/index.php/en/publication/policy-brief?publikasiTask=publikasiDetails&publikasiId=16>.
- United Nations Economic and Social Council. 2006. *Definition of Basic Concepts and Terminologies in Governance and Public Administration*. Report of Committee of Experts on Public Administration. New York. 5 January 2006.
- UNESCAP (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific). Tt. *What is Good Governance?* Bangkok.
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Sept-Des 2008, Hal. 161-167.*
- Wagenaar, Hendrik & S.D. Noam Cook. 2003. Understanding Policy Practices: Action, Dialectic, and Deliberation in Policy Analysis. Dalam Maartin Hajer dan Hendrik Wagenaar (ed.). *Deliberative Policy Analysis: Understanding Governance In The Network Society*. New York: Cambridge University Press.
- Wang, Xiaohu. 2001. Assessing Public Participation in U.S. Cities. *Public Performance & Management Review, Vol. 24, No. 4. (Jun., 2001), pp. 322-336.* M.E. Sharpe, Inc.
- Wise, Kurt. 2008. Why Public Health Needs Relationship Management. *JHSSA Winter 2008: 309-331.*
- Worldbank. 2013. *Public Sector Reform: Improving Public Service Delivery Enhancing Citizens' Voice and Good Governance.*
- www.jogjakota.go.id/app/.../LAPORAN_PELAKSANAAN_IKM_2014.doc.
Diunggah pada 19 November 2015.

Yappika. 2012. *Laporan Tahun 2012: Mensejajarkan Hubungan Masyarakat Sipil dan Negara*. Jakarta: Yappika.

Zakaria, Yahya & Paulus Israwan Setyoko. 2012. Pelibatan Masyarakat sebagai Etika dalam Formulasi Kebijakan Publik guna Mencegah Praktik Korupsi. *Makalah dalam Simposium Nasional Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (SIMNAS ASIAN) ke-2*. Surakarta, 10 Februari 2012.

Peraturan Perundang-undangan (Nasional dan Daerah):

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

_____. 2009. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Menteri Dalam Negeri. 2007. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

Presiden Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

_____. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

_____. 2011. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Walikota Yogyakarta. 2011. Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2011 tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.

Sumber Data Sekunder:

Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. 2014. Transkrip Sosialisasi Kegiatan Survei Pengaduan Masyarakat, 20 Mei 2014.

_____. 2014. Transkrip Lokakarya Pengelolaan Pengaduan (Pleno), 23 Juli 2014.

- _____. 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Masyarakat), 23 Juli 2014
- _____. 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Pemerintah), 23 Juli 2014
- _____. 2014. Transkrip FGD
Penyusunan Instrumen (Kelompok Masyarakat), 2 September 2014.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Penyusunan Instrumen (Kelompok Puskesmas), 2 September 2014.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Masyarakat), 3 November 2014.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Puskesmas Kraton), 29 Oktober 2016.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Puskesmas Mantrijeron), 29 Oktober 2016.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Puskesmas Mergangsan), 29 Oktober 2014.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Puskesmas Wirobrajan), 29 Oktober 2014.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Puskesmas Kotagede II), 30 Oktober 2014.
- _____. 2014. Transkrip FGD
Analisis Masalah (Kelompok Puskesmas Gondokusuman II), 30 Oktober
2016
- _____. 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Pleno), 9 Februari 2014
- _____. 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Pleno), 11 Februari 2014.
- _____. 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Puskesmas Mantrijeron), 11 Februari
2015.
- _____. 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Puskesmas Mergangsan), 11 Februari
2015.

_____ . 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Puskesmas Wirobrajan), 11 Februari
2015.

_____ . 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Puskesmas Kotagede II), 9 Februari
2015.

_____ . 2014. Transkrip Lokakarya
Pengelolaan Pengaduan (Kelompok Puskesmas Gondokusuman II), 9
Februari 2015.