

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abidin, Yusuf Zainal. (2016). *Komunikasi Pemerintah: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ardial (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Bungin, M. Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Butterick, Keith. (2013). *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Cangara, Hafied. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Creswell, J.W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication.
- Dijk, Jan van. (2006). *The Network Society, Social Aspects of New Media*. London: Sage Publications.
- Dwiyanto, Agus. (2014). ” Mengapa Pelayanan Publik” dalam *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardjana, Andre. (2016). *Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Kompas.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Liliweri, Alo. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Masmuh, Abdullah. (2008). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.

- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Schwandt, Thomas A. (2009). “Pendekatan Konstruktivis-Interpretivis dalam Penelitian Manusia” dalam *Handbook of Qualitative Research* (Dariyatno, dkk). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Stake, Robert E. (2009). “Studi Kasus” dalam *Handbook of Qualitative Research* (Dariyatno, dkk). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Toha, Muharto. (2011). *Arti Penting Komunikasi bagi Organisasi dan Public Relations dalam Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Wibawa, Samodra. (2014). “*Good Governance* dan Otonomi Daerah” dalam *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yin, Robert K. (2006). *Studi Kasus: Desain dan Metode* (M. Djauzi Mudzakir). Jakarta: PT. Rajagrafindo Poersada.

## **Jurnal**

- Australia Commonwealth Ombudsman. (2017). “Effective handling of complaint made to your organisation – An Overview”. [www.ombudsman.wa.gov.au](http://www.ombudsman.wa.gov.au).
- Bach, Seuang B. dan Kim Soojin. (2012). “Online Consumer Complaint Behaviors: The Dynamics of Service Failures, Consumers' Word of Mouth, and Organization-Consumer Relationships”. *International Journal of Strategic Communication*, 6, pp 59-76.
- Brewer, Brian. (2007). “Citizen or customer? Complaint handling in the public sector”. *International Review of Administrative Sciences*, 73, pp 4. SAGE Publication.
- Catalán-Matamoros, Daniel. (2012). “An Overview to Customer Relationship Management”. Kroasi: Intech. [www.intechopen.com](http://www.intechopen.com).
- Chan, Hubert. C.Y dan E.W.T. Ngai. (2010). “What Makes Customers Discontent with Service Providers? An Empirical Analysis of Complaint Handling in

- Information and Communication Technology Services”. *Journal of Business Ethics*, 91, pp 73-110. Springer.
- Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/BAPPENAS. (2010). “Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik”. <http://www.bappenas.go.id/>.
- Faed, Alireza. (2013). “An Intelligent Customer Complaint Management System with Application to the Transport and Logistic Industry”. *Springer International Publishing Switzerland*.
- Filip, Alina. (2013). “Complaint Management: Customer Satisfaction Learning Process”. *Social and Behavioral Sciences*. Romania: The Bucharest Academy of Economics Studies.
- Jonsson, Dao Kim (2013). “Communication in Complaint Handling: Customers’ Complaint Experience with Swedish Telecom”. *Master of Communication Thesis*. Sweden: University of Gothenburg.
- Layne, Karen. & Jungwoo Lee. (2001). “Developing fully functional E-government: A four stage model”. *Government Information Quarterly*, 18, pp 122–13.
- Ombudsman for Northern Territory. (2016) .“Effective Complaint Management”. <http://www.ombudsman.nt.gov.au>.
- Post, David dan Sanjay Agarwal. (2012). “Feedback Matters : Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects, Part 1 ”. *The Theory of Grievance Redress*. Washington, DC.: World Bank.
- Pramusinto, Agus. (2013). “Building Complaint Handling Mechanisms for Effective Leadership”. *International Journal of Administrative Science and Organization*, 20, pp 3.
- Siau, K, & Long, Y. (2005). “Synthesizing e-government stage models; a metasyntesis based on meta-ethnography approach”. *Industrial Management & Data Systems*, 105 (4), halaman 443-458.
- Sutcliffe, Kathleen M. (2011). “Organizational Environments and Organizational Information Processing” dalam *Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Pascasarjana Ilmu Komunikasi.

## **Peraturan**

Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Permenpan dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

Peraturan Daerah No.14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Keputusan Sekretaris Daerah Kota Semarang Nomor 065/348/2015 pada tanggal 6 April 2015 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

## **Websites**

[www.berita.suaramerdeka.com](http://www.berita.suaramerdeka.com)

[www.harianjogja.com](http://www.harianjogja.com)

[www.jateng.tribunnews.com](http://www.jateng.tribunnews.com)

[www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

[www.laporhendi.semarangkota.go.id](http://www.laporhendi.semarangkota.go.id)

[www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

[www.opengovpatnership.org](http://www.opengovpatnership.org)

[www.pattirosemarang.org](http://www.pattirosemarang.org)

[www.pattiro.org](http://www.pattiro.org)

[www.p3m.semarangkota.go.id](http://www.p3m.semarangkota.go.id)

[www.solopos.com](http://www.solopos.com)