

Daftar Pustaka

Manullang. (1988). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Ghalia Indonesia.

Peraturan Direktorat Pemberdayaan tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan melalui Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Gorton, Michael, dkk. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia

Atik, dan Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hariani, Dyah. 2009. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Kebijakan Publik*.

Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)*.

Riyadi, Adi. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit.

