

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Jacobalis. (2009). *Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: PT. Citra Windu Satria.
- Lembaga Administrasi Negara. (2007). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.
- Miles, Matthew B dan Huberman, A Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Press.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Powers, TL (2002). *Using Complaint Behavior To Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 15;ABI/INFORM Research. Pg.13-22.
- Rakhmat, Jalaludin. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Suryadi. (2010). *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Jurnal penelitian vol 23, no 4 hal: 293-303
- Thoha, Miftah. (2008). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgito, Bimo. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.