**DAFTAR PUSTAKA**

Agus Dwiyanto.2015.Manajemen Pelayanan Publik:Peduli,Inklusi, dan Kolaboratif edisi kedua, Yogyakarta:Gajah Mada University Press.

Agus,Ilham,Maya,Rohidin .2007.Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat , Jakarta : PATTIRO dan ACCES

Buchari Alma. 2014.Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung :Alfabeta

Bernt Krohn Solvang Department of Work Life and Innovation, University of Agder .Customer protest: Exit, voice or negative word of mouth *Int. Journal of Business Science and Applied Management, Volume 3, Issue 1, 2008*

Daryanto, Ismanto .2014.Konsumen dan Pelayanan Prima,Yogyakarta:Gava Media

Dimas,Tjahjjanulin,Lely ,2013.Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik.*Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 2,* No. 1, Hal 1151 – 1158

Freddy Rangkuti.2016.Riset Pemasaran.Jakarta:Gramedia

Http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/

Cindy Anggraeni,2013.Kebijakan dan Manajemen Publik.ISSN 2303 – 341 X

Nurul Afriani,FKM UI 2012. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati

Ombudsman, 2015.Standar Pelayanan Publik Untuk Republik Sesuai Undang –Undang 25 Tahun 2009,Jakarta:Ombudsman RI

Ombudsman,2014.Data Laporan/Pengaduan Masyarakat Infografis Pelayanan Kebutuhan Dasar, Jakarta:Ombudsman RI

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

PIRAC,Laporan Penelitian Studi Efektif dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! ([WWW.lapor.ukp.go.id](http://WWW.lapor.ukp.go.id))

Sad Dian Utomo,2008. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi ,hlm. 161 – 167 Volume 15, Nomor 3 ISSN 0854 -3844

Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif dan R & D,Bandung:Alfabeta

Sugiyono.2015. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung Alfabeta

Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2016. Management,13 th edition,Erlangga

Suparto,2012.Manajemen Rumah Sakit,Jakarta:Pustaka Sinar Harapan

Rafika Wulandari, FK dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2014. Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan Di RSUD Pasar Rebo.

Ratminto, Atik. 2015.Manajemen Pelayanan,Yogyakarta: pustaka pelajar

Rully.I, Poppy Yaniawati.2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan Campuran

untuk Manajemen,Pembangunan dan Pendidikan, Bandung:Refika Aditama

Undang –Undang Pelayanan Publik. 2014,Bandung:Fokusindo Mandiri

Www.sciedu.ca/ijba Jurnal Internasional Administrasi Bisnis Vol. 2, No. 3; Agustus 2011 *Diterbitkan oleh Sciedu Press* 143