

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G.M. 2005. *Effective Public Relations Edisi 8*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- _____. 2009. *Effective Public Relations 9th edn (terjemahan)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Drs. Suryadi, 2007. *Strategi Mengelola Public Relations Organisasi*. Jakarta: Edsa Mahkota.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti*.
- Gruber, Thorsten. 2011. *I Want To Believe They Really Care (How Complaining Customers Want To Be Treated by Frontline Employees)*. Journal of service management. Vol. 22, No. 1.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Keluhan Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik*. Vol.5, No.2,
- Indarto, J Marroli. 2012. *Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam Kebijakan Transparansi Informasi*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Iriantara Yosol, 2007. *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Retatama Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Lindenmann, W.K (1997). *Guidelines and Standards for Measuring and Evaluating PR Effectiveness*. Gainesville: Institute for Public Relations.
- Masdar, Sjahrazad dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya : Airlangga University

- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Rachmadi. 1994. *Memahami Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Saleh, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang : UMM Press.
- Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siswanto, Bambang, 1992. *Hubungan Masyarakat, Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Askara
- Sukardi. 2003. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bani Aksara
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset
- Taufik, Muhammad. 2015. *Studi Deskriptif tentang Manajemen Keluhan sebagai upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya*. Universitas Erlangga. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 3, No. 1 : 6 – 8
- Widjadja, A.W, 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Bupati Sleman Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman

Keputusan Bupati Sleman Nomor : 235/Kep.KDH/A/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sleman

Online:

<http://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/formil/article/view/137> diakses pukul 15:40 tanggal 13/03/2016

<http://slemankab.go.id/surat-warga/page/2> diakses tanggal 28/05/2016 Pukul 11:15 WIB

<http://ppid.slemankab.go.id> diakses tanggal 19/06/2016 Pukul 15:00