

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ali Zainuddin, 2021, "*Metode Penelitian Hukum*", Sinar Grafika, Jakarta

Hardani, dkk., 2020, "*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*",
Pustaka Ilmu, Yogyakarta.

Hardiyansyah, 2018, "*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi,
Indikator dan Implementasinya*", Gava Media, Yogyakarta.

Husni Thamrin, 2013, "*Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*", Aswaja
Presindo, Yogyakarta.

Ismail Nurdin, 2019, "*Kualitas Pelayanan Publik*", Media Sahabat
Cendekia, Surabaya.

Maulidiah, S., 2014, "*Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi
Kecamatan*", Indra Prahasta, Bandung.

Mia Kusuma Fitriana, 2022, "*Pembentukan Peraturan Daerah*", Media
Sains Indonesia, Bandung.

Muhaimin, 2020, "*Metode Penelitian Hukum*", Mataram University Pers,
Mataram.

Muhammad Fitri Rahmadana, et al, 2020, "*Pelayanan Publik*", Yayasan
Kita Menulis.

Muhammad sawir, 2020, "*Birokrasi Pelayanan Publik*", CV Budi Utama,
Yogyakarta.

Nashar, 2020, "*Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan
Masyarakat*", Duta Media, Madura.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2013, "*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*", Rajawali Press, Jakarta.

Surya Dailiati, 2018, "*Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*", Jakad Publishing, Surabaya.

Thamrin, Husni, 2013, "*Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*", Aswaja Presindo, Yogyakarta.

Tim Direktorat Aparatur Negara, 2010, "*Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*", BAPPENAS.

Jurnal

Dian Trisusilowaty, Anggita Doramia Lumbanraja, et al, 2019, "*Fungsi Pengawasan Oleh Inspektorat Pengawasan Daerah Berbasis Pengaduan Masyarakat Dalam Perspektif Hukum*", Law Reform, Vol. 15 No. 1.

Dimas Ramdhana Prasetya, Tjahjanulin Domai, et al, 2020, "*Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*", Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No. 1.

Moh. Tamsil Tamrin, 2018, "*Lembaga Kepolisian Dalam Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Negara Indonesia*", Maleo Law Journal Vol. 2 No. 2.

Risna, 2018, “*Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)*”, JOM FISIP Vol. 5 No. 1.

Ryutaro Siburian, Sampara Lukman, et al, 2020, “Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta”, Jurnal Ekbang, Vol. 3 No. 1.

Syahrul Ibad, 2021, “*Hukum Administrasi Negara Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik*”, Jurnal Hukum, Vol. 1, No. 1.

Wiwiek Pratiwi, Lamijan, et al, 2021, “*Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang*”, Jurnal Penelitian Hukum Indonesia, Vol. 02, No. 01.

Zaka Firma Aditya Dan M. Reza Winata, 2018, “*Rekonstruksi Hierarki Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*”, Jurnal Negara Hukum, Vol. 9, No. 1.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020

Peraturan Menteri PAN Dan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 Tentang
Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009

Peraturan Menteri PAN Dan RB Nomor 35 Tahun 2006 tentang Pedoman
Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik