

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. pt remaja rosdaarya.
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi*. PT Amrico.
- Cook, Sarah. (2004). *custom care excellence*. PPM.
- Davis, k. Dan Newstrom, J. (1989). *human behavior at work organization behavior* (8th ed.). mc graw-hill.internasional.
- Davis, K., & Newstrom, John W. (1985). *perilaku dalam organisasi*. erlangga.
- Effendy, Onong Uchjana. (2005). *ilmu komunikasi teori dan praktek*. pt remaja rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Gusman Aliani, Martha Ogotan, F. M. . (2019). Efektivitas Penanganan Keluhan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara. *Jurnal*.
- Jun Sam, Hernawan, Denny & Seran, G. G. (2020). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 6 (1).
- Lasswell, H. (1960). *The Structure and Function of Communication in Society*. University of Illinois press.
- Lina sunyata dkk. (2018). *strategi komunikasi pada program WFF Indonesia program kalimat Barat*. komunika.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *manajemen sumber daya manusia*. remaja rosdakarya bandung.
- Mulyadi, deddy. (2016). *studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. alfabeta.

- Mulyadi, deddy. (2016). *studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. alfabeta.
- NSW Ombudsman. (2010). *Complaint handling guidelines*.
- Prinsa dan somad. (2014). *Manajemen Supervisi dan kepemimpinan kepala sekolah*. penerbit alfabeta.
- Robbins. (2016). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. penerbit gaya media.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta cv.
- Sugiyono. (2017). *metode penelitian administrasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. purnada media group.
- Wibawa, samodra. (2009). *administrasi negara: isu isu kontemporer*. graha ilmu.
- Wijayanto. (2011). *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik (Good Governance) di Kota Semarang*. Skripsi.