



PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Lembaga Administrasi Negara
Republik Indonesia
2008



**Hak Cipta Pada ©
Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia**

Cetakan Pertama, 2008

**Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
Jl. Veteran No.10
Jakarta 20110**

**Telp. : (62 21) 345 5021 – 26 Ext. 171-173
Fax : (62 21) 38 00 187**

**Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
–Jakarta–LAN 2008
viii+ 132 hal: 14,8 X 21 cm
ISBN: 978 – 979 – 26 – 2383 – 3**

Widjinarko, Teguh (2008), *Pembangunan Sistem Pengelolaan Pengaduan*, disampaikan pada Workshop Kajian Penyusunan Buku pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Juli 2008, Bogor.

Queensland Government, *Prinsip-prinsip Sistem Pengelolaan Pengaduan yang bertujuan agar terdapatnya kemudahan bagi pelanggan menyampaikan pengaduannya*.

The Public Complaints Bureau in the Prime Minister's Department Malaysia.