

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik*.Gadjah Mada University:Yogyakarta
- Gaspersz, V. 2003. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. PT Gramedia Pustaka Utama:Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT Bumi Aksara:Jakarta.
- Ismail Nawawi Uha. 2017. *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*.Kencana:Depok
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendikia:Surabaya
- JatmikoWati, Sri Hartini. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance*. Universitas Merdeka Malang:Malang
- Kamaruddin Salahudin. 2018. *Pelayanan Sektor Publik*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:Yogyakarta
- Kamaruddin Sellang, Dkk. 2019. *Strategi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Qiara Media:Pasuruan
- Kridawati Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra Malang:Malang
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2017 *Reformasi Pelayanan Publik kebijakan, Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Maulidiah, 2004 *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. CV. Indra Prahasta:Bandung
- Mohamad Mahsun. 2018. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*.Bpfe-Yogyakarta:Yogyakarta
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pandji Santosa. 2012. *Administasi Pulik*. PT Refika Aditama. Bandung
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016

- Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Unpad Pres:Jawa Barat
- Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALVEBETA. CV. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. ALVEBETA. CV. Bandung.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.PT Rineka Cipta:Jakarta