

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, Bugin. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Darmayadi, andrias, dkk. (2015). *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*. Volume V
No.1/juni 2015
- LP. Sinambela,2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Handoyo, Eko. (2012). *Kebijakan Publik*. Cetakan Pertama. Semarang: widya karya
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jarkata: PT RajaGrafindo Persada
- Moleong. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Moleong*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Mukarom, Zaenal dan Laksana,Wijaya. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Goverment And Good Governance)*. Bandung: CV: Pustaka Setia
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nugroho, Riyant. (2009). *Public Policy*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- P. Joko Subagyo. (2011). *Metodologi Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Bidang Publik Bidang Administrasi Kependudukan Dikecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suwitri, sri dalam faleh suaedi dan bintoro wardiyanto. (2008). *Jejaing Kebijakan Dalam Perumusan Kebijakan Publik, Suatu Kajian Jejaring Kebijakan Dalam Perumusan Kebijakan Penanggulangan Banjir Dan Rob Kota Semarang*. Badan penebit universitas diponegoro, semarang
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Dan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. UNY Press

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sutopo dan Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-R

Sukandarumidi. (2002). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjahmada university press.

Tangkilisan, Hesar Nogi S. (2005). *Manajemenn Publik*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana

Winarno, budi. (2007). *Kebijakan Publik: Teori Dan Proses*. Yogyakarta : media Pressindo.

Winarno, Budi. (2005). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media pressindo

Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

DOKUMEN

Keputusan Menteri perdayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang *penyelenggaraan pelayanan publik*.

Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Malang*.

Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-undang no 25 tahun 2009 pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif

Profil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang Tahun 2019

Profil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Malang Tahun 2018

INTERNET

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html?m=1>

<https://images.app.goo.gl/pfrM6o2WoRiywcAd6>

<http://lh.malangkab.go.id/pd/slug?title=strukt-organisasi>