

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Djam'an Satori, Aan Komariah. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. (2011). **Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan. Industri)**. Jakarta: Penebar Swadaya
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Kadir, Abdul. (2001). *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lexy J. Moleong. 2015. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir,A.S, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarata: PT. Bumi Aksara.
- Moenir.A.S. (2015), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani, (2007), *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Prawirosentono, Suyadi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- Saifuddin, Azwar. (1998). *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2004). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umi Chayatin. (2019). *Modul Praktikum Maklumat Pelayanan Publik*.
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

#### **Jurnal :**

- Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati. (2020). *STANDART PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL*. Vol.20 No.2.
- Rudi Rinaldi. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol.1 (1), 22-34.
- Ramsoek. (2010). *Service Quality in The Public Service*. Vol 3, No.1. 37-50.

#### **Artikel :**

- Mega Tri Wijayanti. 2020. *Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*. Tersedia <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia?page=all>. Diakses tanggal 1 Juni 2021

#### **Dokumen :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Nomor: 180/92/KEP/35.07.205/2018. Tentang Standart Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara, LAN and Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, BPKP (2000) Akuntabilitas dan Good Governance, Modul 1 dari 5 Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Bogor Agricultural University (IPB).