

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- H. A. S., Moenir. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor : Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Lexy j. Moleong. (2005). *Meodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- M., Zaenal dan L., Muhibudin Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- N., Mulyadi. (2012). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsit
- Pasalong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Poltak L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak L. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

## **JURNAL**

- Dwiyanto, Agung. (2009). *Kuantitas Dan Kualitas Ruang Terbuka Hijau Di Permukiman Perkotaan*. Jurnal Teknik. Volume 30, Nomor 2
- Lestari R. Vivi Olivia Reindra., dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume 16, Nomor 1
- Musdalipa., dkk. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 3 Nomor 1
- Putri D. S., dan Nurhadi. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul*. Jurnal Enersia Publika. Volume 5, Nomor 1

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, prinsip standar pelayanan
- Standar Pelayanan Minimal mengutip dari Lampiran Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 tanggal 19 Desember 2008 Target dan Panduan Operasional Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **SKRIPSI/THESIS**

- S, Dharma Yunita. (2016). *Equivalence Strategies in The Translation of English Slangs into bahasa Indonesia*. **Thesis**. English Applied Linguistic Study Program. Pascasarjana State University of Medan