

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238–270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Republik Indonesia 2009. Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Buku, Thesis, dan Jurnal

Djamrut, D. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.

Abd. Halim. (2014). Politik Lokal Pola, Aktor & Alur Dramatikalnya, Perspektif Teori Powercube,. Yogyakarta: LP2B.

Agus Dwiyanto, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press

Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Pembaruan

Amri Marzali, 2012. Antropologi dan Kebijakan Publik, Jakarta, Kencana Prenada Media Group

Budi Winarno, 2014, Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus, Center of Academic publishing Service, Yogyakarta

Indrajit, Richardus Eko. 2004. Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital. Yogyakarta: Andi

Ismail Nawawi, 2014, Public Policy (Surabaya: ITS Press)

Leo Agustino. (2014). Politik Lokal dan Otonomi Daerah. Bandung: Alfabeta

Miftah Thoha, 2014, Ilmu Administrasi Publik (Jakarta: Kencana Prenada Group),

Riant Nugroho Dwijowijoto, Kebijakan Publik,

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa

Sanit, A. (1992). Sistem politik indonesia: Kestabilan Peta Kekuatan dan Pembangunan. Jakarta: Raja Grafindo.

Sholichin Abdul Wahab, 2008, Analisis Kebijakanaksanaan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakanaksanaan Negara, Jakarta, Bumi Aksara

Sinambela, Lijan, Poltak, 2006, Reformasi Pelayanan publik, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara

Solichin Abdul Wahab, 2017, Analisis Kebijakan Publik (Jakarta: Bumi Aksara),

Thomas R. Dye, 2015, Understanding Public Policy (New Jersey: Prentice Hall,)

Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sykmana, and Nur Hikmatul Auliya. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.

Moleong, L.J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hlm.3.

Purwono. (2008). Studi Kepustakaan. Info Persadha

Robert K. Yin, 2008, Studi Kasus (Desain dan Metode), Terjemahan M. Djauzi Mudzakir, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif?. Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Umar, H. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali Pers.

Wirartha, I. M. (2006). Metode Penelitian Sosial Ekonomi. . Yogyakarta: Andi Offset.

Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Publika, 2(3).

Ghifari, D. T. (2018). Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Hafiandi, F. (2018). Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dengan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).

Isa, R. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik setelah menjadi perangkat Daerah. Jurnal Inovasi, 6(04).

Prof. Drs. Haw. Widjaja. 2005. Penyelenggaraan otonomi daerah di indonesia dalam rangka sosialisasi UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Jakarta: PT. Raja grafindo persada

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(4), 1589-1602.

Doddy Amirullah Muchlisi.2005.Sistem Pelayanan Satu Pintu Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Kasus tentang pengurusan izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Program Studi Ilmu Administrasi Publik,Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Evi Setyowati,2017. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (studi kasus Kecamatan Cengkareng).Skripsi Program Studi Ilmu

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Agung Tirtayasa

Idris, A., & Konadi, W. (2012). pengaruh regulasi dan ketersediaan anggaran terhadap kinerja pelayanan aparatur SKPD dan implikasinya pada kualitas pelayanan publik di Provinsi Aceh. *Jurnal kebangsaan*, 1(1), 103944.

Manurung, A. S., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kualitas pelayanan publik di kecamatan sidikalang kabupaten dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 47-57.

Sahadi, E. (2021). Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasah Idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan) (Doctoral dissertation, UIN Fatmawati Sukarno).

Silvany Yohana. 2012. Analisis Formulasi Kebijakan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pendirian Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Kota Depok. Skripsi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia