

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimansyah. (2022). *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Diases dari <https://mediaindonesia.com/opini/468871/wajah-buram-pelayanan-publik>
- Anto Dajan. (1986). *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta : LP3ES
- Anjani, Fuji Setiawati. (2014) *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Diases dari <https://peripanda.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-publik-dalam-sistem.html>
- Arikunto. Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Artha. (2021). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- Creswell, J.W. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles : Sage.
- Depdikbud. (1989) . *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Hammer, M. dan Champy, J. (1993). *Reengineering The Corporation*, Nicholas Brealy Publishing Ltd.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Merauke. *Societas*, 7 (01), 25.
- Indrajit, richardus eko. (2006). *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta : Andi.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Tehnik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lewis, Carol W. and Stuart C.Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransico: Jossey-Bass.
- Lumbranja, A.D (2020) Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3 (2), 221.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN
- Moeliono, M Anton. (1993). *Tata bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir, (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Miles, M. B, Huberman, A.M & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : a methods sourcebook (3 rd ed )*. Thousand Oaks, California : SAGE Publications, inc.
- Nugroho, Eko. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi
- Pasalong, Harbani . (2013). *Teori Administrasi Public*. Bandung : Alfabeta
- Poerwandari, E.K. (1998). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama
- Setiawan, Anton. (2020). *Ketika Indeks e-Government Indonesia Naik 19 Peringkat*. Diakses dari:  
<https://www.indonesia.go.id/ragam/komoditas/ekonomi/ketika-indeks-e-government-indonesia-naik-19-peringkat>.
- Supranto, J. (2000). *Tehnik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.