

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Budiman, Achmad Nasir. 2001. *Prinsip-prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit: Gramedia

Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE

Indrajit, E. Richardus. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan system Pelayanan Public Berbasis Teknolog Digital*. Yogyakarta: Andi CV

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN

Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1995. *Mewirusahkan Birokrasi*. Jakarta: PPM

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2000. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta: Andi press CV

### Jurnal

Muluk, M.R. Khairul, *Lokalisasi dan Globalisasi: tantangan dan peluang Digitalisasi Pemerintah Daerah, Bisnis dan Birokrasi:*

*Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.IX/2/Mei/2001.

Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) vol. 2 Tahun xi Juni  
2017

Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.2 No.3, September Tahun  
2011

Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol. VII, No. 2 Juli-Desember 2014

Jurnal Sasi Vol. 7 No. 3 Bulan Juli-September 2011

Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Januari-April 2010, hlm, 43-  
51

Jurnal Administrasi Publik (JAP) , Vol. 1, No.5, hlm, 981-990

Fiat Justicia Journal of Law Vol. 10, No. 3, Juli-September 2016

### **Undang Undang**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **Peraturan Menteri**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map  
Pengembangan

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi  
Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan  
Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan  
Reformasi Birokrasi

**Sumber lain**

Panduan LAPOR!-SP4N untuk Penyelenggara dan Administrator pada  
Pemerintah

Provinsi/Kabupaten/Kota

Rencana Strategis Deputi Bidang Pelayanan Publik Tahun 2015-2019