

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Gunungkidul. 2021. *Informasi Pembangunan Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2020*. 2020. Wonosari. Pemerintah Kabupaten Gunungkidul
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul. 2020. *Kabupaten Gunungkidul Dalam Angka (Gunungkidul Regency in Figures) 2020*. Wonosari. BPS-Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul
- Creswell, JohW. 2014. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (terjemahan), Edisi Keempat*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Daryanto, Drs, dan Setyabudi Ismanto, Drs., M.Pd. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. 2014. Yogyakarta. Gava Media
- Denhardt, Janet V. And Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service Expanded Edition Serving, Not Steering* New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governace melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Ellen Altman and Peter Herson, *Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter*. Source: American Libraries, Vol. 29, No. 7 (Aug., 1998), pp. 53-54. Published by: American Library Association, <http://www.jstor.org/stable/25635065>

- George D. Wagenheim and John H. Reurink. *Customer Service in Public Administration*: Source: Public Administration Review, Vol. 51, No. 3 (May - Jun., 1991), pp. 263-270 Published by: Wiley on behalf of the American Society for Public Administration Stable <http://www.jstor.org/stable/976950>
- Handoko. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta)*. Among Makarti, Vol.4 No.8, Desember 2011
- Hardiyansyah, Dr, M.Si. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Hardiyansyah, Dr., M.Si. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik*. 2017. Yogyakarta. Penerbit Gava Media
- Kurniawan, Luthfi J dan Najih, Muhammad (Editor). 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang. In-TRANS Institute
- Keban, Yeremias T. 2008. *Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1.

Pemerintah Daerah DIY. 2018. *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset*

-----, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

<http://jogja.tribunnews.com/2017/12/08/hasil-survei-ombudsman-soal-standar-pelayanan-publik-pemda-diy-belum-dapat-kepatuhan-tinggi>
<https://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>

Semil, Nurman, dr, M.Si. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia)*. Jakarta. Kencana

Sinambela, Lijan Poltak, Dr., M.M., M.Pd. et al. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. 2018. *Laporan Akhir Kajian Potensi Pajak Kendaraan Bermotor Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta. CV. Saka Like Consultants

Suci, Rahayu Puji. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*. Zifatama Publisher. Jakarta.

Tika, Moh. Pabundu, Drs. H.MM. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta

Tjiptono, Fandy.1995. *Strategi Pemasaran*, Andi. Yogkarta.

van der Heijden, M. *Journal of Urban History* 36 (3) 271 –284 © 2010 SAGE

Publications. Introduction: New Perspectives on Public Services in Early

Modern Europe. sagepub.com/journals Permissions.nav DOI:

10.1177/0096144209359137 <http://juh.sagepub.com>

Wibowo, Prof. Dr. S.E., M. Phil. 2007. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. PT.

RajaGrafindo Persada. Jakarta

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi, dan*

Penelitian. Salemba Empat. Jakarta

Yusriadi, Dr., S.H., M.Si. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*

(Bureaucratic Reform in Public Service). 2018. Yogyakarta. Deepublish