

## DAFTAR PUSTAKA

- Anttila, J., dan Jussila, K. (2017). Understanding Quality–Conceptualization Of The Fundamental Concepts Of Quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 No. 3/4, 251-268.
- Arbore, A., dan Busacca, B. (2010). Rejuvenating Importance-Performance Analysis. *Journal of Service Management*, 22 (3), 409-414.
- Bank Indonesia. (2021). *Statistik Sistem Pembayaran: Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)*. Tersedia di <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/apmk-jumlah.aspx>, diakses pada 10 Februari 2021.
- Daly, J.L., dan Buehner, M. A. (2003). P-Card Utilization in Municipal Government: Advantages and Concerns. *Journal of Public Procurement*, 3 (1), 75-94.
- Feng, M., Mangan, J., Wong, C., Xu, M., dan Lalwani, C. (2014). Investigating The Different Approaches to Importance-Performance Analysis. *The Service Industries Journal*, 34 (12), 1021-1041.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. (2013). *Business Research Methods*. McGraw-Hill, New York.
- Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran. (2013). *Dasar-Dasar Praktek Penyusunan APBN di Indonesia*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Edvardsson, B., Gustafsson , A., Roos, I. (2005). Service Portraits in Service Research: a Critical Review. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 16 No. 1, 107-121.
- Gupta, M., dan Palmer, R.J. (2008). A Brief History and Review of Purchasing Card Use by The U.S Government 1990-2005. *Journal of Public Procurement*, 8 (2), 174-199.
- Gupta, S. dan Starr, M. (2014). *Production and Operations Management Systems*. CRC Press, Florida.

- Heizer, J., Render, B. dan Munson, C., (2017). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson, London.
- Hsiao, C.T,an dan Lin, J.S.d (2008). A Study of Service Quality in Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, 6 (1), 29-37.
- Ibrahim, E.E., Joseph, M., dan Ibeh, K.I.N. (2006). Customer's Perception of Electronic Service Delivery in The UK Retail Banking Sector. *International Journal of Bank Marketing*, 24 (7), 475-493.
- Jairak, K., dan Praneetpolgrang, P. (2013). Applying IT Governance Balanced Scorecard and Importance-Performance Analysis for Providing IT Governance Strategy in University. *Information Management & Computer Security*, 21 (4), 228-249.
- Kementerian Keuangan (2021). *Pengawasan Kartu Kredit Pemerintah: Monitoring Kepatuhan Realisasi melalui KKP*. Tersedia di <https://spanint.kemenkeu.go.id/spanint/latest/app/#span/dataKkp/kepatuhanGuKkp>, diakses pada 17 Februari 2021.
- KPPN Yogyakarta (2021). *Laporan Rekapitulasi Keluhan Layanan*. Yogyakarta:KPPN Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc
- Martilla, J.A., dan James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41 (1), 77-79.
- Mbecke, Z.M.P. (2014). Operations and Quality Management for Public Service Delivery Improvement. *Journal of Governance and Regulation*, 3 (4), 36-45.
- Oh, H. (2001). Revisiting Importance–Performance Analysis. *Tourism Management*, 22, 617-627
- Osborne, S.P., Radnor, Z., dan Nasi, G. (2012). A New Theory for Public Service Management? Toward a Public Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43 (2), 135-158.
- Prajogo, D.I., McDermoot, P. (2011). Examining Competitive Priorities and Competitive Advantage in Service Organisations Using Importance-

Performance Analysis Matrix. *Managing Service Quality*, Vol. 21 No. 5, 465-483

Radnor, Z.J., Bateman, N., Esain, A., Kumar, M., Williams, S.J., dan Upton, D.M. (2016). *Public Service Operations Management, A Research Handbook*. Routledge Taylor & Francis Group, London and New York.

Republik Indonesia. 2012. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/17/DASP tentang Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP Perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Jakarta: Bank Indonesia.

Republik Indonesia. 2012. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/25/DKSP tentang Perubahan Kedua atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Jakarta: Bank Indonesia.

Republik Indonesia. 2015. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat 2014. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2016. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat 2015. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2017. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat 2016. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2018. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat 2017. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2019. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat 2018. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2020. Laporan Keuangan Pemerintah Pusat 2019. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2011. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 312 Tahun 2011 tentang Nilai-Nilai Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Republik Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2015. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2015. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2016. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2016. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2017. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2017. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2018. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2018. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2019. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2019. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2020. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2021. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Simpson, G.D., Patroni, J., Teo, A.C.K., Chan, J.K.L., dan Newsome, D. (2019). Importance-Performance Analysis to Inform Visitor Management at Marine Wildlife Tourism Destinations. *Journal of Tourism Future*, 6 (2), 165-180.

- Spicker, J. (2009). The Nature of Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32 (11), 970-991.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wong, M.S., Hideki, N., dan George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6 (2), 17-30.