

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2008). Kondisi Birokrasi Di Indonesia Dalam Hubungannya dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Volume IV no 1*, 45-62.
- Akbar, Rusdi. 2011. Performance measurement and accountability in Indonesian Local Government. Ph.D.Curtin University, School of Accounting, Curtin Business School.
- Azizah, S. F. (Juli 2014). Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan Volume 2, Nomor 3* , 351-356.
- Bryson, J. M. (2007). *Perencanaan Strategis, bagi organisasi sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. dan Vicki L. Plano Clark. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research 2nd Edition*. Amerika: SAGE.
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Friedman, Mark. (2009). Trying Hard Is Not Good Enough. from www.resultsleadership.org
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariani, D. (2008). Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik. *DIALOGUE JIAKP*, 244.
- Hasibuan, Z. A. (April 2007). Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan e-Government Untuk Pemda. *Jurnal Informasi I UI Vol 3 No 1*, 66-70.
- Istianto, B. (2013). *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- LAN. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).

- LAN. (2010). *Manajemen Pelayanan Inklusif (Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Larasati, E. (2008). Reformasi Pelayanan Publik dan Partisipasi Publik. *DIALOGUE*, 254-267.
- Listiani, T. (2007). Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 303-318.
- Moleong, L. J. (1995). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurba, E. (Agustus 2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal Eksis, Vol 8 No 2* , 22997-2308.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahadi, D. R. (2007). Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik. *SNT ISSN : 1978-9777*, 1-13.
- Rokhman, A. (2008). Potret dan Hambatan E Government Indonesia. *Inovasi*, 60-65.
- Sadjiarto, A. (2000). Akuntabilitas dan pengukuran kinerja pemerintah. *jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 138-150.
- Sancoko, B. (Jan - Apr 2010). Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 43-51.
- Sarosa, S. (2012). *Penelitian Kualitatif (Dasar-Dasar)*. Jakarta: Indeks.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setting Outcomes, Measuring Result.(2002).Ohio Departement of Job and Family Services. Ohio University
- Suaedi Falih & Bintoro Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

- Utomo, S. D. (Sept-Des 2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* , 161-167.
- Wahyudi, A. (2011). Peran Strategis Birokrasi dalam Menentukan Pelayanan Publik. *Jurnal Konstitusi*, 61-70.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara (Isu-Isu Kontemporer)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- William, A. (2014, Desember Kamis). Pelayanan Pemerintah Daerah Masih Terpuruk. *Koran Tempo*, p. 9.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi (Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.