

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, J. W. (2014). *Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat dalam Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerring, J. (2007). *Case Study Research. Principles and Practices*. New York: Cambridge University Press.
- Jogiyanto, H.M. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2019). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yin, R. K. (2008). *Studi Kasus: Desain & Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal

- Aji, F B & Abdurachman, E. (2011). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Tangerang*. ComTech, 2 (2)
- Alandari, F. (2013). *Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau*. E-Journal Ilmu Pemerintahan, 1 (1)



- Ariani, R & Putera, R, E. (2013). *Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman*. Mimbar, 29 (1).
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks California: SAGE Publications.
- Darwin, Ernawati. (2015). *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario*. Politico: Jurnal Ilmu Politik.
- Enang et al. (2020). *Identifying influencing factors of sustainable public service transformation: a systematic literature review*. International Review of Administrative Sciences, 0 (0): SAGE Publications.
- Endah, Kiki. (2018). *Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 4 (1).
- Fahlefi, Z. (2014). *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda)*. Jurnal Paradigma, 3 (2).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Binadarma.
- Holzer et al. (2009). *Mapping the terrain of public service quality improvement*. International Review of Administrative Sciences 75(3)
- Ihsanuddin. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, 1 (2).
- Malhotra et al. (2020). *Creating Public Services 4.0: Sustainable Digital Architecture for Public Services in India*. Indian Journal of Public Administration, 66 (3): SAGE Publications
- Maryam, N S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, 6 (1).
- Mau, TA. (2015). *Leadership competencies for a global public service*. International Review of Administrative Sciences, 83 (1): SAGE Publications.
- Miles, Matthew B, Huberman dan Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3rd Editions*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.
- Mulugol, dkk. (2020). *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika*. Jurnal Administrasi Publik, 6 (91)
- Munawaroh, N. (2019). *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kertamukti Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal JISIPOL, 3 (3), 86-101.



Mustar, Ismail, I., & Maldun, S. (2019). *Pelayanan Publik Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene*. Jurnal Paradigma, 2 (1), 12-19.

Nurhamni. (2011). *Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat*. Jurnal Academica FISIP UNTAD, 3 (2).

Nkyabonaki, Jason. (2019). Effectiveness of the Public Service Code of Ethics in Controlling Corrupt Behaviour in The Public Service: Opinion from the Grassroots at Toangoma Ward- Tememeke Municipal Council. Journal of Asian and African Studies, 54 (8): SAGE Publications.

Paliema dkk. (2016). *Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara)*. Jurnal Administrasi Publik

Putri, S. R. (2015). *Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 3 (2).

Quratulain et al. (2017). *Procedural Fairness, Public Service Motives, and Employee Work Outcomes: Evidence From Pakistani Public Service Organizations*. Review of Public Personnel Administration, 39 (2): SAGE Publications.

Soputan, J. S., Lengkong, D., & Tulusan, F. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado*. Jurnal Administrasi Publik.

Sugandha, Dann. (2006). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi, 3 (1).

Suliasari, P. (2017). *Analisis Ekonomi Politik Pengelolaan Pariwisata di Pantai Krakal Kabupaten Gunungkidul Tahun 2013–2015*.

T, Mansur. (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhoksumawe*. USU e-Repository.

Usman, J. (2011). *Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1 (2).

Wenene et al. (2016). *Civil servants' perspectives on the role of citizens in public service delivery in Uganda*. International Review of Administrative Sciences, 82 (1): SAGE Publications.

Regulasi dan Peraturan Pemerintahan

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar. (2020). Standar Pelayanan Publik

Daftar Nominatif Kepegawaian Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Gunungkidul 2021



**Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul. (2018). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
Kabupaten Gunungkidul*. Gunungkidul.

Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Keuangan Dan Aset Daerah

Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 89 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan
Bupati Gunungkidul Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Keuangan Dan Aset Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 Tentang Sistem
Informasi Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Survey Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul
2018

Survey Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul
2019

Survey Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul
2020