

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Akib, Yusriadi1 Haedar & n nAndi Ihsan2017. "Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service". *Mediterranean Journal of Social Sciences*. MCSER Publishing, Rome-Italy Vol 8 No 2 March 2017.
- Berry, Leonard. L., A. Parasuraman., *Marketing Services: Competing Through Quality*, 1th ed. New York: The Free Press, 1991
- Christoher Lovelock, *Product Plust*, Mc Graw-Hill, New York, 1994
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Etzioni, Amitai, *A Comparative Analysis of Complex Organizations*. New York: Free Press. 1961)
- Direktorat Aparatur Negara, Bappenas, 2004, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Flyn, N. 1990. *Public Sektor Management*; Harvester Wheatsheaf: London
- Gaster, L. 1995. *Quality in Public Services, Managers Choices*. Open University Press; Buckingham – Philadelphia.
- Grindle, Merilee, S., *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Univeristy Press, Princeton, New Jersey, 1980.
- Gieske, Hanneke. 2016. "Conceptualizing public innovative capacity: A framework for assessment". *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Volume 21(1).
- Gapersz, 1997. *Analisa untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta : PT . Gramedia Pustaka Utama.
- Hi-Yeob Joo¹ , Hae-Moon Seo² and Jin-Kyu Lee, 2016. "Design of Platform Business Model in Public Sector: Role & Responsibility for Governance". *International Journal of u- and e- Service, Science and Technology* Vol.9, No. 2 (2016), pp.59-66 <http://dx.doi.org/10.14257/ijunesst.2016.9.2.07> ISSN: 2005-4246
- Ibrahim, 1997. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Inonesia Analisis,Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat :Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen kualitas Pelayanan*. Jakatra: STAI LAN Press
- Leach, S., Stewart, J., Walsh, K. 1994. *The Changing Organization and Management of Local Government*; London; McMillan Press Ltd.
- Miles, Matthew B. dan Michael A. Hubermans, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan Tjejep Rohendi, UI Press, Jakarta.
- Manyathi, Sakhile.2017. “An Analysis of Various Types of Supply Chain Management Systems: Case of Global Public Sector versus Private Sector Procurement “ . *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies* ISSN(E) : 2313-7401 ISSN(P) : 2518-0096 Vol. 4, No. 1, 10-19, 2017.
- Moleong, Lexy J., 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Osborne, D. & Gaebler, T. 1992. *Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, Massachussets : A William Patrick Book.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, and Leonard L. Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, *Journal Marketing*.
- Parasuraman, A. 1990. *The service quality Puzzle*. Business Horizons.
- Roman, Ahmad Ainur, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Kompas: Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmayanti,Mina.2010.*Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta : Graha
- Republik Indonesia, 2004. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, 2013. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela,Lijian P,2008, *Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta :Bumi Aksara

- Sutopo, Heribertus, 1988, *Pengantar Penelitian Kualitatif; Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi, 2003. Edisi Revisi I, *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Suprijadi, Anwar 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*, Disampaikan pada Peserta Diklatpim Tingkat II Angkatan XIII Kls.A dan B, Tanggal 19 Juli 2004. di Jakarta.
- Supriyanto Eko, dan Sri Sugiyanti, 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro 2000, *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Bumi Aksara, Jakarta.





