

DAPTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Sri Juni. 2009. Bureucratic Discretion Analisis Interaksi Budaya Politik, Struktur Birokrasi, dan Budaya Birokrasi Pemerintah Daerah. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah. *Jurnal kalamsiansi*, 2: 1-15.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basah, Sjachran. 1997. *Eksistensi dan Tolak Ukur Peradilan Administrasi Negara di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Caiden, G. 1991. What Really Is Public Maladministration? *Public Administration Review*. 51:6:406:493.
- Denhardt, Janet V Dan Robert B Denhart. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Hardiyansyah. 2011 “*Kualitas Pelayanan Publik*”, Yogyakarta; Gava Media.
- Hasanag, Hasyim. 2016. Teknik-Teknik Observasi. *Jurnal at-Taqaddum*. Vol, 8. No. 1.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Press.
- Kamarni, Neng. 2011. Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*. Vol, 2. No. 3.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2014. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchsan. 2009. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. *Varia Peradilan*.
- Rachman, Nhany. 2018. Pelayanan Rumah Sakit Pangkep. (Online). (<http://rumah-sakit-find-the-best.co.id/l/696/RSU-Pangkep>). Diakses Pada Tanggal 20 Desember 2018. Pukul 22:37 WITA.
- Rachman, Nhany. 2018. Pelayanan Kesehatan di Pangkep. (Online).

(<http://koran-poangkep.com/2018/04/27/738/>). Diakses Pada Tanggal 27 Desember 2018. Pada Pukul 20:48 WITA.

- Pasolon, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A. Valerie & Zeithaml. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The free Press.
- Rampi, Eman Chrisna Aldiro. 2017. Kepastian Hukum Terhadap Pelayanan Persertifikatan Tanah Melalui Program Layanan Rakratuntuk Sertifikat Tanah (Larasita). *Jurnal Hukum Unsrat*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudi Gunawan. 2016. Buruknya Pelayan Kesehatan dan Minimnya Fasilitas Kesehatan. (Online).
(<http://fokusjabar.com/2016/11/28/bupatigarut-buruknya-pelayanan-kesehatan-dan-minimmnya-fasilitas-kesehatan>). Diakses Pada Tanggal 28 Desember 2018. Pada Pukul 23:18 WITA.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedarmayanti. 2004. “*Good Governance*”. Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- S.F. Marbun & Moh. Mahfud MD. 2006. *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*, Cetakan ke-6. Yogyakarta: Liberty
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana dan Welasari. 2013. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tomy, Anggriawan. 2014. Diskresi pemerintah daerah dalam pelayanan publik. (Online).

(<http://blog.ub.ic.id/diskresi-pemerintah-daerah-dalam-pelayanan-publik>).
Diakses pada tanggal 15 Desember 2018, pukul 20:18 WITA.

DOKUMEN

PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.

PERMENPAN RB No.5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Berbasis Elektronik.

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan