

DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, A., & Reksohadiprawiro, M. (2012). *PERKEMBANGAN TEORI ADMINISTRASI NEGARA*. Fakultas ilmu sosial Universitas Negeri Gorontalo.
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/view/703>
- Anik, L. (2002). *Upaya meningkatkan Aktivitas dan hasil belajar ppkn melalui model pembelajaran value SDN Sambirejo Banjarsari Surakarta*. CV Akademika.
- Apriyansyah, Maulidina, I., & Purnomo Priyo, E. (2018). *Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul*. , FISIP, Universitas Hasanuddin.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/5901>
- Arikunto, S. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Hidayah Quran Kuningan.
- As, A. N., Warjio, W., & Suryadi, A. (2016). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA UPT MEDAN SELATAN*. Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 6(2), 87. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1048>
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : *Kencana Prenada Media Group*
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun.* (2014).
<https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn616-2014.pdf>
- kompas.id. (2017, Juli 25). *Semangat Reformasi Birokrasi Kian Kuat.* kompas.id.
<https://www.kompas.id/baca/politik/2017/07/25/semangat-reformasi-birokrasi-kian-kuat/>
- Kurniawan, R. C. (2016). *TANTANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH.* 7(1), 12.
- Latuheru Natalya, M., & Irwansyah. (2019). *Aplikasi traveloka sebagai bentuk konstruksi sosial dalam dunia siber.* Universitas Indonesia.
- Lestari Sri Ambar. (2005). *Narasi dan Literatur Media.* Perpustakaan Nasional..
- Marliani, L. (2018). *DEFINISI ADMINISTRASI DALAM BERBAGAI SUDUT PANDANG.*
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Media, K. C. (1984, Februari 6). *Kebijakan Publik: Pengertian, Tujuan dan Ciri-ciri.*
 KOMPAS.com.
<https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/06/210000269/kebijakan-publik--pengertian-tujuan-dan-ciri-ciri>
- Media, K. C. (2021, Maret 30). *Apa Perbedaan Administrasi Negara dengan Administrasi Swasta?* KOMPAS.com.
<https://www.kompas.com/skola/read/2021/03/30/154447669/apa-perbedaan-administrasi-negara-dengan-administrasi-swasta>
- Menuju Indonesia Berinovasi Halaman all—Kompas.com.* (2016).
<https://money.kompas.com/read/2016/08/08/213528626/menuju.indonesia.berinovasi?page=all>

- Moehariono. (2007). Kualitas Layanan Publik Provinsi Jawa Timur. *Majalah Jiswantokonomi*. <https://www.neliti.com/id/publications/4030/kualitas-layanan-publik-aparatur-pemerintah-provinsi-jawa-timur>
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta :
- Nugraha Tri, J. (2018). *E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN)*. Universitas Tidar Magelang. <http://dx.doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>
- Nugroho, M., Halik, A., & Kotler. (2016). *PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN DI WILAYAH KOTA KEDIRI*. Fakultas Jiswantokonomi Universitas 17 Mustofatus 1945 Surabaya. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942>
- Yudhistira 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Peraturan-Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang *Standar Pelayanan*

Publik Pada Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang *Komponen*

Standar Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Internet (<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmanmeningkat-350.html>)