

DAFTAR PUSTAKA :

Arif, Saiful. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averrous Press.

Arikunto. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Budi, Winarno. 2002. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta:

Media Presindo, 2002.

Budi Winarno. 2007. *Kebijakan Publik; Teori Dan Proses*, Jakarta: PT.

Buku Kita.

Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Penelitian*

Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hetifa Sj, Sumarto. 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*.

Bandung: Yayasan Obor Indonesia

Effendi, Taufik. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam*

Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera,

Universitas Diponegoro, Semarang Indiahono, Dwiyanto, 2006.

Reformasi "Birokrasi Amplop"; Mungkinkah?. Yogyakarta: Gava

Media.

Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi*

Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik

Berbasis Teknologi Digital.

Penerbit Andi ,Yogyakarta

Kristian Widya. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*.

Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Meiliana, *Menyongsong Reformasi Birokrasi Tahap Kedua Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 1 Tahun 2011
- NdrahaT. 2008.*Budaya Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nutbeam, Don. & Bauman, Adrian E. (2006). *Evaluation in a nutshell : a practical guide to the evaluation of health promotion programs*. North Ryde, N.S.W : McGraw-Hill
- Patilima, Hamid. 2005.*Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Ratmiko., Ritchie, Jane and Jane Lewis. 2003. *Qualitative Research Practice*
- Robbins, S. 2010. *Teori Organisasi, Struktur dan Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Rosyada, Dede. 2000. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Samudra. 2005. *Reformasi Administrasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Wicaksono,
- Syakhroza, Ahmad. 2003. Best Practices Corporate Governance dalam konteks Kondisi Lokal Perbankan Indonesia. *Usahawan* 6(Juni): 32
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Refika Aditama.

- Siagian, Sondang P. 2005. *Patologi Birokrasi, Analisis Identifikasi dan Terapinya*, Jakarta : Balai Aksara Yudistira Pustaka Saadyah.
- Soeprapto, HR. Riyadi, Evaluasi Kebijakan Publik: Suatu Pendekatan, Malang: UM Press, 2000.
- Suryadi , Falih dkk. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta: UNS Pres. Sugiyono. 2008. *Metode*. Bandung: Alfabeta.
- Tashakkori, A. & Teddlie, C., 2010. *Mixed Methodology: Mengkombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* 1st ed., Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Thoha, Miftah. 2002. *Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta: PT Raja grafindo persada.
- Tjiptono, Fandy.,& Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibawa, Samodra Dkk. (1994). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Winarsih S Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual dan Standar Pelayanan Minimal*. Ed. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BPS Kota Tegal. 2022. *Kota Tegal Dalam Angka (Tegal Municipality In Figures 2023)*. Tegal: CV Romo

Lembaga Administrasi Negara. 2017. Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: LAN

Samsara, Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). Universitas Airlangga. Volume 1.
journal.unair.ac.id/downloadfullpapers-Ladiatno%20Samsara.pdf
diakses 16 Maret 2023.

<https://eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%202%20-%2005402244038.pdf>

diakses pada 28 Mei 2021

https://repository.upi.edu/607/6/T_SEJ_1006902_CHAPTER%203.pdf diakses pada 03 Juni 2021

United Nations, 2017. *Innovations in the Public Sector: Compendium of Best Practices*. New York, <https://publicadministration.un.org/>
diakses pada 30 Oktober 2022

<https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23> diakses pada tanggal 12 Januari 2023

SERVQUAL Model - Summary and Evaluation dalam

<https://www.ukessays.com/essays/marketing/theory-of-servqual-model-marketing-essay.php> Diakses pada tanggal 24 Februari 2024