

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Daraba, Dahyar. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Makassar: Leisyah, 2019.
- Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori Dan Isu)*. 2nd ed. Gava media.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. 3rd ed. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Rohman, A. *Dasar-dasar Manajemen Publik*. (Empatdua Kelompok Intrans Publishing, 2018).
- Rohman, Abd & Hardinanto. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Sedarmayanti. *Komunikasi Pemerintahan*. (PT Refika Aditama, 2018).
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama, 2014.
- Siahaan & Zen. 2012. *Manajemen Perubahan (Telaah Konseptual, Filosofis Dan Praksis Terhadap Kebutuhan Melakukan Perubahan Dalam Organisasi)*. Edited by Tien Rafida. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- UNDP. 1997. *Governance for Suitable Development - A Policy Document*. New York: UNDP.
- Yusriyadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Bureaucratic Reform in Public Service)* (1, ed.). Yogyakarta: DEEPUBLISH.

## Jurnal

- Afrizal, Dedy, and Chalid Sahuri. "Analisis Manajemen Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Pembangunan*, vol. 1, no. 1, 2012, pp. 47–50.
- Ahmad, Masduki, Iffah Budiningsih, Heri Sukamto, and Bedjo Suyanto. 2010. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Reformasi Birokrasi Di Lembaga Pemerintah." *International Journal of Economic Research (IJER)*, 1–16.
- Amin, Muryanto. 2017. "Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Struktur, Kualifikasi Aparatur, dan Remunerasi)." *Repository USU*, 1–6.
- Desi, S., and S. Rusmiwari. 2016. "Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi* 5 (3): 101179.
- Duarmas, dkk. 2016. "Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat." *Jurnal Administrasi Publik* 1 (37): 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11741>.
- Effendi, S. (2005). *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance. Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi.*
- Handoko, Widhi. *Analisis Pengembangan Kebijakan Dan Manajemen Pertanahan BPN/Kementerian Agraria RI*. no. 38, 2019, pp. 23–43.
- Heffy, M. Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *J. Borneo Adm.* 5, (2009).
- Hendrayady, A. Reformasi Administrasi Publik Republik Indonesia. *J. Fisip Umr.* Vol 1 No., 107–113 (2011).
- Istiqomah, Dyah P. "Dinamika Empati Guru Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di SDLB Putra Jaya Malang." *Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, 2015.
- Jäntti, Marko, and Virpi Hotti. "Defining the Relationships between IT Service Management and IT Service Governance." *Information Technology and Management*, vol. 17, no. 2, 2016, pp. 141–50, doi:10.1007/s10799-015-0239-z.

- Kabul, Lalu M U H. “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance.” *Akademi Sekretari dan Manajemen (ASM) Mataram* 11, no. 1 (2017): 57–62.
- Kairupan, J. 2015. “Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara” *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT* 4 (35): 1468.
- Kuna, S. Paradoxical Processes Impeding Public Management Reform Implementation: Perspectives of Management Consultants. *Public Pers. Manage.* 46, 188–207 (2017).
- Kurniasih, L.W dan Widowati, Nina. “Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang.” *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, Vol. 5, no. 2 (2016).
- Ma’ruf, Mu’min. 2010. “Patologi Birokrasi.” *Jurnal Visioner* 4 (3): 1–16. [http://eprints.ipdn.ac.id/2414/1/PATOLOGI\\_BIROKRAS1.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/2414/1/PATOLOGI_BIROKRAS1.pdf).
- Meidini, R. A. *Capacity Building Organisasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo, FISIP, Universitas Airlangga.* 4, (2014).
- Mulyono, Dody. “Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.” *Jurnal Mozaik IX*, no. 2 (2017): 94–100.
- Munawaroh, Nunung. 2018. “Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi: Kasus Pelayanan Pembuatan E-Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.” *Jurnal Dukcapil* 6 (1): 21–46.
- Nieto Morales, Fernando, Liesbet Heyse, María del Carmen Pardo, and Rafael Wittek. 2014. “Building Enforcement Capacity: Evidence from the Mexican Civil Service Reform.” *Public Administration and Development* 34 (5): 389–405. <https://doi.org/10.1002/pad.1701>.
- Palangda, Listriyanti, and Joubert M Dame. 2020. “Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)* 1 (2): 273–87. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>.

- Rochmah, Siti. 2019. "Analisis Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya* 53 (56–65): 59–65.
- Rorong, Fifie, Rares, Joyce J, Ruru, Joorie M. "Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Tolombukan Satu Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara." *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT* 3, no. 046 (2017).
- Sina, Alfian Ibnu. "Implementasi Transparansi dan Akuntabilitas Sebagai Upaya Pencegahan Korupsi (Studi Pada Dpc Pkb di Ngawi)" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Vol. 3, No. 1 (2017): 87. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Sehsa Cantika, Dewi Rostyaningsih, Titik Djumiarti. 2015. "Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Padakantor Pertanahan Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 4 (4): 267–79.
- Sulfiani, Andi Nimah. 2021. "Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo." *Jurnal Administrasi Publik* 17 (1): 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>.
- Susiloningsih, Eny. 2019. "Reformasi Birokrasi Melalui E-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Permata Di Kantor Pertanahan Kota Semarang." *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang*, Vol. 1.
- Tamimi, Zindar. *Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emergency Service Kabupaten Bantaeng*. no. 1, 2015, pp. 141–58, doi:10.14710/politika,6,1,141-158.
- Venter, D. Fighting Corruption in Polish and. *Int. J. Ethis* 12, 1–34 (2011).
- Venter, D. (2016). *Tackling Corruption in Politics and Public Service: Instruments to Enhance Integrity Governance*. 12(3).
- Wibawa, Herry. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan PERATUN)," 2010.
- Wulan, R. R. & Mustam, M. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *J. Public Policy Management. Rev.* 6, no. 3, 259–279 (2017).

Yuliana, Nisa Sabrina. "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaraan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–99. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

Zuhro, R. Siti. "Good Governance dan Reformasi Birokrasi di Indonesia." *Jurnal Penelitian Politik*, vol. 7, no. 1, 2010, pp. 1–21, <http://ejournal.politik.lipi.go.id/index.php/jpp/article/view/507/316>.

### **Internet**

Wahyuningsih, Desiana. "Sekilas Mengenal Aplikasi Sentuh Tanahku" Tahun 2019 <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-metro/baca-artikel/12931/Sekilas-Mengenal-Aplikasi-Sentuh-Tanahku.html> diakses pada tanggal 5 Mei 2022 pukul 20.00 WIB