

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Adi, Suryanto. Sutopo. 2009. *Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Pejabat Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Alfandy Kaicili. 2009. *Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Amirullah. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anwar, Khoirul. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Bruce, Breg. 2007. *Qualitative Research Methods For The Social Sciences*. Los Angeles: Pearson Education.
- Cahyadi Roby. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*.
<http://repository.lppm.unila.ac.id/6143/1/Flat%520Justitia%2C%20SSeptember%202016.pdf>
(Diakses pada tanggal 18 November 2018 pukul 19.32 WIB)
- Catatan Lapangan Hasil wawancara, Kamis, 26 Juli 2018
- Conny R. Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*.
<https://books.google.co.id/books>
(Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 pukul 16:39 WIB)
- Doni Priansa Juni. 2010. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Dewny Jhon. *The Public and Its Problem*. 1927. United States: Holt Publisher.

Retrieved from <https://books.google.co.id/books>.

[\(Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 pukul 16:45 WIB\)](#)

E-Government Development Index.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

(Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018, pukul 15:28 WIB)

Fuadi, Falih dan Bintaro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hakiki, Ervisa. 2017. *Jurnal E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah*.

Hari Sucahyowati. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Elex Media.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo.

Ikhsan, Darmawan. 2011. *E-Government: Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*. Banten: Lab-Ane FISIP Untirta.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Josua M. Sinambela. *Definisi E-Government Di Beberapa Negara*.

<https://stmiksumedang.ac.id/img/download/9b03484f4b470051170a3082e626ae4b.pdf>,

(Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 pukul 17:56 WIB)

Kaicili, Alfandy. 2009. *Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Media Presindo.

Kamsir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: T Rajagrafindo Persada.

Khaerul Umam. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Kriyantono, Rachmat. 2016. *Teori Public Relations Perpektif Barat dan Lokal*.
Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kurniawan, Agung. 2009. *Transformasi Pelayanan Publik*.
Yogyakarta: Pembaruan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003 Tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Inovasi.
[https://sipp.menpan.go.id/news/detail/kementerian-pendayagunaan-
aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi/menpanrb-tingkatkan-
kualitas-pelayanan-publik-dengan-inovasi](https://sipp.menpan.go.id/news/detail/kementerian-pendayagunaan-
aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi/menpanrb-tingkatkan-
kualitas-pelayanan-publik-dengan-inovasi).
(Diakses pada 14 September 2018 pukul 10.54 WIB)

Litjan Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*.
Jakarta: Bumi Aksara.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*.
Jakarta: STIA LAN.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. *Lamanya Proses
Penyetaraan Ijazah Luar Negeri*
[https://www.lapor.go.id/pengaduan/1973208/lamanya-proses-
penyetaraan-ijazah-luar-negeri.html](https://www.lapor.go.id/pengaduan/1973208/lamanya-proses-
penyetaraan-ijazah-luar-negeri.html)

(Diakses pada tanggal 19 Oktober 2018 pada pukul 10:13 WIB)

Miles, B. Matthew dan A. Michael Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis*.
London: Sage.

Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
Jakarta: Bumi Aksara.

Miles B. Matthew dan A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis*.
Retrieved from
<https://books.google.co.id/books>
(Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 pukul 16:39 WIB)

Nur Salam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu
Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
Open Government Indonesia. *Partisipasi Masyarakat Kekuatan Utama
Perbaikan Pelayanan Publik*.
<https://opengovindonesia.org/news/217/partisipasi-masyarakat-kekuatan-utama-perbaikan-kualitas-pelayanan-publik>

(Diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 10.39 WIB)

Ombudsman Republik Indonesia. *Pelayanan Publik Inklusif*.

<http://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-inklusif>

(Diakses pada tanggal 13 September 2018 pukul 15.35 WIB)

Ombudsman Republik Indonesia. *Pelayanan Publik Indonesia Rendah*.

<https://www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-publik-indonesia-rendah/1009689>,

(Diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 10.20 WIB)

Ombudsman Republik Indonesia. *36 Persen Pelayanan Publik di RI Masih Ditemui Pungli.*

<https://news.detik.com/berita/d-3778049/ombudsman-36-persen-pelayanan-publik-di-ri-masih-ditemui-pungli>.

(Diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 10.27 WIB)

Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS.

Persyaratan penyetaraan ijazah.

<http://ijazahln.ristekdikti.go.id/ijazahln/site/syarat.html>,

(Diakses pada tanggal 24 September 2018 pada pukul 07.24 WIB)

Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO). *Angkernya pelayanan*

Publik.

<http://pattiro.org/2012/12/dreaded-public-services/>

(Diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 02.51 WIB)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Menteri Riset, teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik

Indonesia Nomor 59 Pasal 1 Tahun 2017 Tentang Penyetaraan Ijazah dan Konversi Nilai Indeks Prestasi Kumulatif Lulusan Perguruan Tinggi Luar Negeri.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 alinea 4

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Schiffman. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks Gramedia.

Siayung P.J.J (editor).1989. *Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta: CV. Sri Rahayu.

- Solnet, David dan Jay Kandampully. 2008. *International Journal, Service Excellent Folklore*. LOS Angeles: Emerald Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Principles of Management*. Bandung: Bumi Pustaka.
- Syamsir Torang. 2014. *Organisasi & Manajemen*. Bandung: Alfabeta cv.
- Syofian, Siregar. 2013. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Transparency International Indonesia. *Indeks Persepsi Korupsi*.
<https://www.transparency.org/country/IDN>,
(Diakses pada tanggal 13 september 2018 pukul 22.12 WIB)
- Transparency Internstional. *Corruption Perceptions Index*.
https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017
(Diakses pada tanggal 13 September 2018 pukul 22.39 WIB)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Asas Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik