

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU DAN JURNAL

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). Human resource management: An experiential approach (6th ed.). McGraw-Hill.
- Crawford, I. (2000). Marketing research and information systems. FAO.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The new public service: Serving, not steering (4th ed.). Routledge.
- Dunn, W. N. (2018). Public policy analysis: An integrated approach (6th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2012). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2013). Manajemen kinerja: Teori dan aplikasi. Alfabeta.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.). McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition (3rd ed.). Wiley.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work redesign. Addison-Wesley.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard—Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71–79.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik*. Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Pearson.
- Luis, S. (2007). *Step by step in cascading balanced scorecard to functional scorecards*. Gramedia.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Evaluasi kinerja SDM*. Refika Aditama.
- Mahsun, M. (2011). *Pengukuran kinerja sektor publik*. BPFE.
- Martin, L. L., & Kettner, P. M. (2010). *Measuring the performance of human service programs (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Nugroho, R. (2014). *Public policy*. Elex Media Komputindo.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*,

64(1), 12–40.

Parsons, W. (2014). *Public policy: Pengantar teori dan praktik analisis kebijakan*. Kencana.

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi kebijakan publik*. Gava Media.

Rai, I. G. A. (2010). *Audit kinerja pada sektor publik*. Salemba Empat.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson.

Rivai, V. (2005). *Performance appraisal*. Raja Grafindo Persada.

Sedarmayanti. (2012). *Manajemen sumber daya manusia dan reformasi birokrasi*. Refika Aditama.

Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Fakultas Ekonomi UI.

Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2009). *Foundations of human resource development* (2nd ed.). Berrett-Koehler.

The Asia Foundation. (2007). *Indeks kinerja pelayanan perizinan terpadu*. The Asia Foundation.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

Widodo, J. (2012). *Analisis kebijakan publik*. Bayumedia.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services marketing*. McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing* (7th ed.). McGraw-Hill.

2. UNDANG – UNDANG DAN PERATURAN PERATURAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang penanaman modal.
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.
4. Peraturan pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
5. Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi birokrasi 2011-2026.
6. Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
7. Peraturan Presiden Nomor 02 tahun 2015 tentang rencana pembangunan menengah nasional tahun 2015 - 2019.