

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan  
Publik

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003  
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi  
Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka  
Cipta, Jakarta, 2008

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan  
Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta,  
2009

Cochran G. William.1991. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta

Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi  
Aksara

Tjiptono Fany & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.