

## DAFTAR PUSTAKA

- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2014). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *eJournal Administrative Reform*, 2014, 2 (4): 2461-2472.
- Gulo, W. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hasjimzum, Y. (2014). Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum Vol. 14 No. 3 September 2014*.
- Havianto, A. (2014). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Jurnal Strategi dan Pelayanan Publik*.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011*.
- Juliyanto, I. T., Hardjanto, I., & Said, M. (2014). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Stransportasi Kereta Api (Studi Pada PT. Ketera Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3, No. 1, 2014.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014*.
- Puspitasari, N. L., & Bendesa, I. K. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perikinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016) : 89-114*.
- Rangkuti, F. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Rokhmah, N. A., & Anggorowati. (2017). Komunikasi Efektif dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal of Health Studies, Vol. 1, No.1, Maret 2017: 65-71.*
- Sari, D. P., Winanda, A. P., Bakhtiar, A., Ika, D., & Widharto, Y. (2017). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jalan Tol Semarang Bawean dengan Integrasi Model Importance Performance Gap Analysis, Lean dan Six Sigma. *Jurnal Teknik Industri, Vol. 12, No. 2, Mei 2017.*
- Sugiarto, E. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis: Suaka Media.* Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: Reifika Aditama.
- Susilowati, T. (2014). Studi tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Kantor Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Samarinda 75000. *eJournal Administrasi Negara, 2 (4) 2014 : 1787-1800.*