

DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo, Agung Edy dan Adji Djojo, 2012, *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian, Edisi Ke Dua*, Penerbit Gava Mendia, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, Rianto dan Lestari Tri, 2012. *Polri dan Aplikasi Egooverment Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya, PNM.
- Dinas KOMINFO Kota Metro
- Effendi, Sofian. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance. Makalah Seminar Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi*. Diselenggarakan Kantor Menteri Negara PAN.
- Gasperz, Vincent. 2011. *Total Quality Management (TQM)*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media: Yogyakarta.
- Ibrahim,Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2012. *Electronic Government :Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi: Yogyakarta
- Marschall, Melissa J, 2014. *Citizen Participztion and The Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods, Political Research Quarterly*, Academic Research Library.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Duwi, Priyatno. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava media.
- Rianto dan Lestari Tri, 2012. *PolridanAplikasi E-Government dalam PelayananPublik*,Surabaya, PNM.

- Saefullah, A. Djadja, 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik*. LP3AN Universitas Padjadjaran: Bandung.
- Santoso, Pandji. 2009. *Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance*. Revika Aditama: Bandung
- Siagian, Sondang P., 2011, *Patologi Birokrasi*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima: Jakarta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- , 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers: Jakarta.

Sumber Hukum

- Inpres No. 1 Tahun 1995
- Inpres No. 3 Tahun 2003
- Inpres No. 5 Tahun 1984
- KEP MENPAN No. 63 Tahun 2003
- Perpres No. 95 Tahun 2018
- Perpres No. 82 Tahun 2012
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008