

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad, Jamaludin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- C.S. Hutasoit. 2011 *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing
- Dehardt, Robert B., dan Janet V. Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Kreasi Wacan: Bantul
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.
- Sedarmayanti, 2012, *Good Governance Pemerintahan yang baik*, (Bandung, Mandar Maju)
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi*. . Rajawali : Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wibowo, edi, dkk, 2004, *Memahami Good Goverment Governance dan Good Corporte Governance*, (Yogyakarta:YPAPI)
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet

Jurnal:

- Angreni, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Journal of Public Policy and Management*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.26618/jppm.v4i1.8110>
- Delmana, L. P. (2019). Pengaruh Penerapan Good Governance Dalam E-Purchasing Terhadap Pencegahan Korupsi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(1), 47–62. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i1.241>
- Haeli. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus). *Jurnal Bestari*, 01, 1–9. <https://jurnalbestari.ntbprov.go.id/index.php/bestari1/article/view/7>
- Haeruddin, L. S. (2019). Pengaruh Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 11–27. <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i2.1431>
- Nggilu, R. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(2). <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/jjaps/article/viewFile/11281/3143>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/35120/32901>
- Siti, N. M. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1). <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jipsi/article/view/232>
- Zaman, B., & Nurdiwaty, D. (2020). Penerapan prinsip good dalam pengelolaan alokasi dana desa (studi pada Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri). *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi Peta*, 5(1), 65–84. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/peta/article/view/419>

Dokumen:

- Laporan Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS). 2010. Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik, hal. 7

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan
Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang *Good Governance*
(Kepemerintahan yang baik)

Profil BAPENDA 2020 Kota Tangerang Selatan

Internet/Website:

acch.kpk.go.id, “Tindak Pidana Korupsi Berdasarkan Instansi”,
[https://acch.kpk.go.id/id/statistik/tindak-pidana-korupsi/tpk-berdasarkan-
instansi](https://acch.kpk.go.id/id/statistik/tindak-pidana-korupsi/tpk-berdasarkan-instansi) (Diakses, 13 Agustus 2022)

bapenda.tangerangselatan.go.id, “Profile BAPENDA”,
<https://bapenda.tangerangselatankota.go.id/> (Diakses, 20 Mei 2022)

nasional.kompas.com “ICW:Ada 553 Penindakan Kasus Korupsi 2021, Potensi
Kerugian Negara Rp 29,4 Triliun”,
[https://nasional.kompas.com/read/2022/04/18/12231061/icw-ada-553-
penindakan-kasus-korupsi-2021-potensi-kerugian-negara-rp-294](https://nasional.kompas.com/read/2022/04/18/12231061/icw-ada-553-penindakan-kasus-korupsi-2021-potensi-kerugian-negara-rp-294). (diakses,
12 Agustus 2022)