

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Antoni,2004, Riuhnya Persimpangan Itu, Profil dan Pemikiran Para Penggagas Kajian Ilmu Komunikasi. Solo : Tiga Serangkai
- Bahder Johan Nasution,2016, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Hidayat, 2018. Definisi Efektivitas. Bandung. Angkasa
- Inu Kencana Syafiie,2013, Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat,2012,Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,Bandung,Penerbit NUANSA
- Peter Mahmud Marzuki, 2019, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media, Jakarta
- Philipus M. Hadjon, 2019, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: UGM Press.
- Ridwan HR, 2013, Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sumaryadi, 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah.
- Soerjono dan Sri,2010, *Penelitian Hukum Normatif*. PT. Grafindo Media Pratama: Jakarta³²

B. JURNAL

- Agus. D. 2002. Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat.Populasi.13.(1).
- Diah N.F. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.2.(1).

Nuriyanto, 2014, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesiam
Sudahkan Berlandaskan Konsep “Welfare State?”*, Jurnal Konstitusi Vol
11 No 3

C. Perundang-Undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan dari
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. UU

Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan