

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, Muhamad, & Luh Nyoman Dewi Triandayani (eds.), 2001. "*Pelayanan Publik: Apa Kata Warga*", Jakarta: PSPK.
- Adam, Carol A., Muir, Stephen., Hoque, Zahirul, 2014. "Measurement of Sustainability Performance in the Public Sector". *Management and Policy Journal*. Vol. 5, No.1, 2014.
- Ahmed Khan Abbasi, Zakeer, *et al.*, 2014. "The Impact of Leadership Styles on Innovation in the Health Services". *Policy and Administration Research*. Vol. 4, No.11, 2014.
- Albrow, Martin. 1989. Birokrasi, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Alexander, Kouzmin, Elke Loffler,*et al.*, 1999. "Benchmarking and Performance Measurement in Public Sector" *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 121 No. 2, p.121-144.
- Allison, GT., 1987. "Public and Private Management: Are they fundamentally alike in all unimportant respects? Dalam *Classics of Public Administration*. diedit oleh Shafritz, J. & A.C. Hyde. Pacific Grove. CA:Brooks/Cole Publishing Company.
- Almond, Gabriel & Bingham Powel, 1996. *Comparative Politics Development Approach*. Bombai India: Little Brown Company.
- Alwasilah, A Chaedar, 2002. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda
- Amins, Achmad, 2009. *Manajemen Kinerja Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Amstrong,M., 1995. *Strategic Human Resource Management: A Guide to Action*. London: Kogan Page lmited.
- Andrews, Rhys, *et al.*, 2010. Subjective and Objective Measures of Organizational Performance: an Emperical Explation, dalam Public Service Performance Perspective on Measurement and Management. Diedit oleh Boyne, George A. *et al.* Cambridge University Press.
- Atmosoeprpto, K. 2004. *Sistem Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.
- Atmosudirdjo, Prajudi, 1997. "Membanguan Visi dan Reorientasi Kinerja Aparatur Daerah, Menjawab Tantangan Masyarakat Indonesia Baru". *Manajemen Pembangunan*. Nomor 19 Tahun V, April. Jakarta:Bappenas.

- Ayapere, Pere, 2015. "The Effect of Monetization on Federal Civil Servants in Negeria". *Policy and Administration Research*. Vol. 5, No.1, 2015.
- Balaboniene, Ingrida and Vecerskiene, 2015. "The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization". *Procedia Social and Behavioral Sciences*. No. 213, 2015.
- Barnawi & Mohammad Arifin, 2012. *Kinerja Guru Profesional*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Barzelay, M., 1992. *Breaking Through Bureaucracy: a new vision for managing in government*, LA: University of California Press.
- , dan B.J. Armajani, 1997. *Breaking Through Bureaucracy*, dalam *Classics of Public Administration*. Diedit oleh J.M. Shaftritz dan A.C. Hyde. New York: Harcourt Brace College Publishers.
- Batinggi, Achmad, 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Bernadin, H. Jhon dan Joyce E.A. Russel, 1993. *Human Resource Management*. Singapore: McGraw Hill Inc.
- Bogdan, R.C. & S., Taylor. 1993. *Introduction to Qualitative Research Methods*. Chosin Afandi (penterjemah). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta:Usaha Nasional.
- Boyne, George A. *et al.*, (editors), 2010. *Public Service Performance Perspectives on Measurement and Management*. Cambridge University Press.
- Berger dan Sikora, 1994. *Managing, Strategy Aligment* dalam Berger dan Sikora, *Management Hanbooks, A Road Map to Corporate Transformation*. Chicago Landon: Irwin Profesional Publising.
- Berkeley & Rouse, 2000. *The Craft of Public Administration*. Eighth edition. USA: New York.
- Billah, Mutasib, 2002. *Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Evaluasi pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kebayoran Baru Jakarta Selatan DKI Jakarta)*. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Blau, Peter M., Marshal W. Meyer, 2000. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, terjemahan Slamet Rijanto. Jakarta: Penerbit Prestasi Pustakarya.
- Bouma, Gary D, 1993. *The Research Process*. Oxford: Oxford University Press.
- Boyne, George A., 1993. *Explaining Public Service Performance : Does Manajemen Mather*.

- Boyne, George A., *et al.* 2010. Public Management and Organizational Performance: An Agenda For Research, dalam *Public Service Performance Perspectives on Management*. Diedit oleh Boyne, George A. *et al.* Cambridge University Press.
- Bryant, Corralie dan Louise G. White, 1989. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. Jakarta:LP3ES.
- Bryson, J.M., 1995. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Bryson, 2002. "Kinerja Organisasi". Diakses melalui <http://lawu96.multiply.com/journal/item/8>
- Caiden, G., 1969. *Administrative Reform*. Chicago: Aidine Publishing Co.
- , 1982. *Public Administration*, Second Edition. California: Palisades Publishers.
- Callahan, C., *et al.*, 2003. *Feasibility of high end learning in the middle grades*.Charlottesville: University of Virginia, National Research Center on the Gifted and Talented
- Carter, N., 1991. Learning to Measure Performance: The Use of Indicators in Organizations, *Public Administration*, Vol.69, pp.85-101.
- Castetter, W.B., 1981. *The Rationale for Privatization*. DEU-IIBF Dergisi. Cilt. 7:212-220.
- Chandler, R.C. & J.C. Plano, 1988. *The Public Administration Dictionary*. Second Edition, Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc
- Cheema, G. Shabbir and Dennis Rondinelli (eds), 1983. *Decentralization and Development: Policy Implementation in Developing Countries*. Beverly Hill:SAGE Publication
- Christoplos, 1998. *Total Quality Management: a Pratical guide for the real word*, San Fransico: Jossey-Bass Publishers.
- Carrel, M.R. and Dittrich, J.E. (1978). "Equity theory: the recent literature, methodological considerations, and new directions". *Academy of Management Review*, 202-208
- Corputry, Lintje Sintje. 2013. "Dampak Kebijakan Pelayanan Kesehatan Gratis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kota Ambon". *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, Vol. 02. No. 02 Juni 2013.
- Coste, Andrea Ioana and Tudor, Adriana Tiron, 2013. "Service Performance-Between Measurement and Information in the Public Sector". *Jurnal International Procedia Social and Behavioral Sciences*, No. 92, 2013

- Creswell, John. W., 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Crook, R, and J. Manor, 1998. *Democracy and Decentralization in Southeast Asia and West Africa: Participation, Acountability and Performance*. Cambridge: University of Cambridge.
- Davis, Keith, dan John W.Newstrom, 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh, terjemahan Jilid 1 oleh Agus Dharma. Jakarta:Erlangga
- Denhardt, Janet V & Denhardt, Robert B., 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Denzin, Norman, K. & Yvonna, S. Lincoln (eds.), 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications. International Educational and Professional Publisher. Thousand Oaks, London New Delhi.
- Dharma, Surya, 2006. *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Djani, William, *et al.*, 2015. "Bureaucracy Reform in Licensing Service at Kupang City". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 5, No.4, 2015.
- Domai, Tjahjanulin, 2011. *Sound Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press),
- Down, Anthony, 1967. *Insede Bureaucracy Bostory: A Rand Corporation Research Study*. Little, Brown and Company.
- Dun, William N, 2000. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus dan Bevaola Kusumasari, 2003. "*Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?*" dalam Policy Brief, No. II/PB/2003.
- Dwiyanto, Agus, *et al.*, 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: PSKK- UGM, 2003. Kompas, 23 September 2003.
- editor, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Eade, D., 1998. *Capacity Building : An Approach to People – Centered Development*. Oxford, UK: Oxfam, GB:

- Effendi, Sofyan, 1990. *Kebijakan Publik Berwawasan Pemerataan, dalam Beberapa Aspek Pembangunan Orde Baru*. Solo: Rhamadhani.
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers
- Farazmand, Ali, 2004. *Sound Governance Policy And Administrative Innovations*. Westport the United States of America. Greenwood Publishing Group
- Fisman, Raymond and Roberta Gatti, 2002. "Decentralization and Corruption: Evidence Across Countries." *Journal of Public Economics* 83, no. 3:325-45.
- Fiszbein, A. 1997. *The Emergence of Local Capacity : Lesson Prom Columbia World Development*. Vol 25 (7), hal. 1029-1043.
- Flynn, Norman, 1977. *Public Sektor Management*. London: Prentice Hall.
- Francois, Renaud, 2009. *World Governance Index: Why Should World Governance Be Evaluated, and for What Purpose?* Online paper from <http://www.worldgovernance.org>.
- Frederickson, H.George, 1994. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta:LP3ES.
- Fukuyama, Francis, 1995. *Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
- Garson, G.D., & E.S. Overman, 1991. *What is Public Management Today: The Search for an Organizing Paradigm*. dalam *Public Management: The Essential Reading*, Diedit oleh Ott. J.S., A.C. Hyde, dan J.M. Shafritr Chicago: Lyceum Books/Nelson-Hall Publishers
- Garvin, David, 1987. *Quality on The Line*. Harvard Business Review, Sept-Oct, pp.64-75
- Gaster, Lucy, 1995. *Quality in Public Service: Managers Choices*. Philadelphia: Open University Press, Buckingham.
- Geertz B., 1993. "Measurement and Meaningful Management", *Public productivity and Management Review* Vol.XVII, No1, Jossey-Bass Publisher.
- Gibson, J.L., J.M. Ivancevich & J.M. Donnelly, Jr., 1995. *Organization* (8 ed). New York: Richard Darwin, Inc.
- , 1997. *Organization: Behavior, Structure and Process*. Boston: Homewood, Richard D. Irwin.
- Giddens, Anthony, 2000. *The Third Way*. Terjemahan Jalan Ketiga Pembaharuan Demokrasi Sosial. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gie, The Liang, 1997. *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.

- Goetsch L. David and Davis B. Stanley, 2002. *Manajemen Mutu Total (Versi Bahasa Indonesia)*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Prenhallindo
- Gordon, Everest C., 2005. *Database Management*. Minnesota: MC GrawHill.
- Hadiyati, Ernani, 2014. Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia, *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 6, No.6, pp. 104-117.
- Halachmi, A., 2005. Performance Measurement is Only One Way of Managing Performance, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol.54 Iss: 7, pp.502 – 516;
- Halim, Abdul, et al., 2012. *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah*, edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamid, Edy Suandi dan Sobirin Malian, 2004. *Memperkokoh Otonomi Daerah: Kebijakan, Evaluasi dan Saran* (penyunting). Yogyakarta: UII Press
- Hamidi. 2004. *Metode penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang : UMM Press.
- Hansen, T., 1981. "The dynamics of local expenditure growth", in L. J Sharpe (ed.), *The Local Fiscal Crisis in Western Europe* (Berley Hills, Calif.: Sage).
- Harapan, 2013. *Pelayanan Publik Sektor Kesehatan (Studi tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru, Riau)*. Disertasi. Program Pascasarjana, Universitas Brawijaya.
- Hariandja, Deny BC., 1999. *Birokrasi nan Pongah: Belajar dari Kegagalan Orde Baru*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Haris, Syamsuddin. (Ed.), 2005. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, Demokratisasi & Akuntabilitas Pemerintah Daerah*. Jakarta: LIPI Press.
- Harry, P., 1999. *Peformenc Measurment*. Washington D.C: The Urban Institute.
- Hartley, Jean, et al., (Ed.), 2008. *Managing to improve public services*. UK:Cambridge University Press.
- Hasibuan, M.S.P., 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Cetak-3. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hatta, Moh., 1957. "Demokrsai dan Autonomi". Keng Po Tgl. 27 April 1957:I-II
- Henderson Keith, dan Parson, 1947. *Bureaucracy and The Alternatives in Ownd Perspective*. ST Martin's Press Inc Hood, *New Public Management*.

- Henry, Nicholas, 2004. *Public Administrator and Public Affairs*. New Jersey: Ninteth Edition, Person Education, Upper Sadle River.
- Holzer, Marc dan Kathryn Kloby., 2005. "Public Performance Measurement An Assessment of The State-of-the-art and Models for Citizen Participation". *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 54 No. 7.
- Horton dan Hunt, 1991. *Sosiologi*, Penerjemah Aminuddin Ram dan Tita Sobari. Jakarta: Erlangga.
- Hood, Christoper, 1991. "A Public Management for All Seasons." *Public Administration*. Vol. 69:3-19.
- Huges Owen E., 2003. *Public Management and Administration: An Introduction*. N.Y, New York: St. Martin Press.
- , 1994. *Public Management Perubahan Sektor Publik, An Introduction*, New York: St. Martin's Press.
- Indayati, Dwi Sari Siti, 2015. "Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo". *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3, No. 3, September - Desember 2015.
- Islamy, M Irfan, 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar. Malang: Universitas Brawijaya.
- , 1999. *Prinsip-Prinsip Perumusan, Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- , 2002. *Reformasi Birokrasi Publik*. Bahan Seminar Akademik, Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- , 2003. *Dasar-Dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*, Program Studi Ilmu Administrasi, Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- , 2007. *Manajemen Perubahan di Sektor Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- James G. And Linda E., 1997. "Performance Information and Program Evaluation in The Australian Public Sector " *The International Journal of Public Sector Management*, Vol.16 No.3, p.154-164.
- James, O., 2005. "Public Service : Expectations, Performance and Satisfaction". *Journal of Economic Social Research Council*.
- Janming, *et al.*, 2014. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Dalam Menunjang Kelancaran Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Perijinan

- Terpadu Kabupaten Kutai Barat. *E Journal A Administrative Reform*, Vol. 2 (3): 1719-1731.
- Johnson, W. Ronald and Arie Y. Lewin, 1988. *Management and Accountability Models of Public Sector Performance*.
- Jones, Charles, O., 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Joedono, S.B., 1974. *Administrasi Pembangunan*. Sebuah Pengantar, Prisma No. 4,4
- Kaho, Yosef Riwu, 1997. *Prospek Otonomi Daerah di Negara RI*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kaplan, R.S. and D.P. Norton, 1992. *The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance*, *Harvard Business Review*. Jan-Feb: 71-79.
- Karmanis, 2010. *Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah Pola Ajudikasi (Studi di Kabupaten Jombang)*. Disertasi Doktor, Universitas Brawijaya Malang.
- Kasim, Azhar, 1989. "Reformasi Administrasi Negara sebagai Prasyarat Upaya Peningkatan Daya saing Nasional". Pidato Pengukuhan Guru Besar, FISIP-Universitas Indonesia. Jakarta: FISIP-Universitas Indonesia.
- Kearns, Kevin P., 2000. The Strategic Management of Accountability in Nonprofit Organizations; An Analytical Framework, *Public Administration Review* March/April, 1994, Vol. 54, No. 2.
- Keban, Yeremias T., 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Kenis, Patrick, 2010. Performance control and public organizations, dalam *Public Service Performance Perspectives on Measurement and Management*. Dedit oleh Boyne, George A. et al. Cambridge University Press.
- Kotler, Philip, 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (terjemahan Supranto). Jakarta: Printice Hall, edisi Indonesia.
- Kumoroto, Wahyudi, 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada Press.
- LAN, 2000. *System Administrasi Negara*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Lipsky, Michael, 1980. *Street-Level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lovelock, Ch., 1988. *Product Plus: How Product Plus service Competitive Advantage*. New York: Mc Graw-Hill Book Co.

- Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani, 1987. *Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial
- Lundvall, Lundvall, Bengt Ake, 1992. *National Systems of Innovation. Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*. London and New York: Pinter Publishers.
- Mahmud, Rizanda, et al., 2014. "Survei Kepuasan dan Manajemen Keluhan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Kesehatan Prolanis Askes di Rumah Sakit Pemerintah Propinsi Sumatera Barat". *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Volume 03.No. 03 September 2014.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Mahony , Mary O and Philip Stevens, 2010. International comparison of output and productivity in public service provision: A review, dalam *Public Service Performance Perspectives on Measurement and Management*. Dedit oleh Boyne, George A. et al. Cambridge University Press.
- Mahsun, Mohamad, 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF. E.
- Mardiasmo, 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Marthan, Yahya, 2012. *Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur)*. Disertasi Doktor, Universitas Brawijaya Malang.
- Marzuki, Muhammad Ervan, 2010. *Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Daerah: Studi Pengaruh Lingkungan Organisasi, Kepemimpinan Organisasi, Struktur Organisasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi pada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan*. Disertasi. Malang: FIA Universitas Brawijaya.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson, 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Martin, L.L. dan P.M. Kettner, 1996. *Measuring the Performance of Human Service Program*. New Delhi: Sage Publications.
- Mbogela, Cosmas S. and Henry Mollel, 2014. "Decentralization and Financial Management in the Tanzanian Local Government Authorities". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 4, No.12, 2014.
- MC Curdy, H.E., 1986. *Public Administration: A Bibliographical Guide to The Literature*. New York: Marchell Dekker, Inc.
- Mead, George Herbert, 1934. *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago.

- Mintzberg, Henry, 1993. *Structure in Five Designing Effective Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Miles, Mathew B and Huberman A Michael, 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods*. California: SAGE Publication Ltd. Edition 3
- Miruts Beyene, Gebre, 2015. "Civil Service Reform and Leadership Role in Ethiopia: The Case of Tigray Regional State". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 5, No.4, 2015.
- Moenir, H.A.S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J., 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mubyarto, 2000. *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Muhammad, Fadel, 2014. "Innovative Public Leadership versus New Public Management". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 5, No.11, 2014.
- Mundt, Sebastian, 2003. *Benchmarking Usersatisfaction in academic libraries –a case study*, Mundt@unibw-hamburg.de
- Muin, Abdul. 2003. Pengembangan Model Pelayana Haji di Kantor Departemen Kabupaten Gresik. Tesis Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
- Muins, Sultan Makmur, 2000. "Standar Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia". *Manajemen Pembangunan*, No. 31 Tahun IX, September 2000, LA.
- Muluk, Khairul, M.R., 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Mulyadi, 2006. *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat & Rekayasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murgianto, *et al.*, 2016, "The Effects of Commitment, Competence, Work Satisfaction on Motivation, and Performance of Employers at Integrated Service Office of East Java". *International Journal of Advanced Research*. Vol 3 Issue- p. 378-396
- Nanus, Burt, 2001. *Leadership in Organization*. 4th Ed. Inglewood Cliffs: NJ, Prentice Hall.
- Nasir, M. Sabar, 2006. *Pengeluaran Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UAF Press.
- Nasucha, Chaizi, 2009. *Reformasi Admistrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grasindo.

- Nasution, S., 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Nurullah, 2013. *Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Pendidikan Dasar Sembilan Tahun di Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur*. Disertasi Doktor Universitas Brawijaya Malang.
- Obasi, Isaac N. and Mogopodi H. Lekorwe, 2014. "Citizen Engagement in Public Policy Making Process in Africa: The Case of Botswana". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 3, No.4, 2014.
- Ofunya Afande, Francis and Mathenge Paul Maina, 2015. "Drivers for Effectiveness of Outsourcing of Catering Service in Public Hospitals in Kenya". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 5, No.4, 2015.
- Oktariyanda, Trenda Aktiva, *et al.*, 2013. "Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal". *Wacana*. Vol.16, No.4 (2013).
- Oliver, 1989. "Consumer Perception of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: a Fils Survey Approach". *Jurnal of Consumer Research*, Vol. 16. PP 372-383
- Osborne, P. Stephen, 2010. *The New Public Governance? Emerging Perspektive on The Theory and Practice of Public Governance*. New York: Routledge.
- Osborne, D and Gaebler, T., 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*, New York: Penguins Books.
- Osborne, D and Plastrik, Peter, 2000. *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Diterjemahkan oleh Abdul Rosyid & Ramelan. Jakarta: Penerbit PPM
- Palan, R., 2008. *Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya saing Organisasi*. Jakarta: PPM
- Pandey, Sanjay K and Donald Moynihan, 2010. Bureaucratic Red Tape and Organizational Performance: Testing the Moderating Role of Culture and Political, dalam *Pubilc Service Performance Perspectives on Measurement and Management*. Diedit oleh Boyne, George A. *et al.* Cambridge University Press.
- Parasuraman, A., Ziethaml, VA and Berry L.L., 1985. A Conceptual Model of Service: Quality and Its Implementation for Future Research. *Journal of Marketing* (fall):41-50.
- Patton, Patricia, 1998. EQ: *Pelayanan Sepenuh Hati*, Terjemahan Hermes. Jakarta: Pustaka Delapatra.

- Peterson, George, 1997. *Decentralization in Latin America: Learning through Experience*. Washington D.C.: World Bank.
- Pollit, Christopher & Geert Bouckaert, 2000. *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. London: Oxford University Press.
- Pollit, Christopher, *et al.*, 1990. *Handbook of Public Services Management*. Blackwel Publishers.
- Pollitt, C.,J.Birchall and K.Putman, 1998. *Decentralizing Public Service Management*. Hampshire, England: MacMillan.
- Popovich, M.G., 1998), *Creating High Performance Government Organization Alliance for Redesignig Government ;*
- Prasodjo, Eko, *et al.*, 2007. *Deregulasi dan Debirokratisasi Perizinan di Indonesia*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
- Puspita Rini, Berthi, 2014. "Innovation in the Government of Sidoarjo Regency Using Systems Thinking Approach". *Public Policy and Administration Research*. Vol.4, No.2, 2014.
- Putra, Fadhillah, 2009, *Senjakala Good Governance*, Malang: Averroes Press.
- Putri, Gedia Imanuelitha, *et al.*, 2012. Upaya Badan Pelayanan Perijinan Terapdu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.2.
- Rahardjo, Dawan, 2003. *Etika Ekonomoi dan Manajemen*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Rasyid, M. Ryaas dan Djohan, 2006. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2006. *Menejemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar Yogyakarta, Cetakan VI.
- Reichard, C., 2002. "Marketization of Public Service in Germany". *International Public Management Review, Electronic, Journal*.
- Reinaldi, Didi Hadiyanto, *et al.*, 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan Di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (Bppt) Kota Semarang". *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol. 2, No. 2.
- Rewansyah, Asmawi, 2012. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: PT. Rizky Grafis.

- Reynolds, P.D., 1999. "Creative destruction: Source or symptom of economic growth". Dalam ACS, Z.J., Carlson, B., and Karlsson CH. (eds), *Entrepreneurship, Small and Medium-Sized Enterprises and the Macroeconomy*. 97-136. Cambridge: Cambridge University Press.
- Richa Kaur, et al., 2014. "Equity Sensitivity". *The International Journal Of Business & Management*, Vol. 2 Issue 6.
- Riggss, Fred W., 1985. *Administrasi Negara-Negara Berkembang: Teori Masyarakat Prismatis*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Rivai, V. & A.F.M. Basri, 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge., 2015. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Diterjemahkan oleh Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat, edisi 16.
- Romy, Robby Aditiya dan Nur Handayani, 2016. "Analisis Kinerja Pelayanan Pada Samsat Daerah Surabaya Utara". *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vo. 5. No 12, hal 1-15.
- Rondinelli, D.A., 2007. "Governments Serving People: The Changing Role of Public Administration in Democratic Governance". Dalam *Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens*. New York: United Nations: Economic and Social Affairs.
- Rondinelli, D.A., J.S. Mc Coullough, and R.W. Johnson, 1989. " Analyzing Decentralization Policies in Developing Countries: A Political-Economy Framework." *Development and Change* 20, no. 1:4-27
- Rondinelli and Cheema, (ed), 1989. *Decentralization and Development Policy and Implementation in Developing Countries*, First Edition. California: Sage Publications Beverly Hills.
- Rondinelli, D.A., and Chema, G.S., 1983. Implementing decentralization. An introduction', in G.S. Chema and D.A. Rondinelli (eds), *Decentralization and Development. Policy Implementation in Developing Countries* (Beverly Hills. California: Sage).
- Rosenau, James N. Ernst-Otto Czempiel (eds.), 1992. *Governance without government: Order and change in world politics*. Cambridge and New York: Cambridge University Press.
- Rue, W. Leslie dan Llord L. Byars, 2000. *Management, Skills and Application*. Boston: McGraw Hill Publishing Company.
- Ruky, S. Achmad, 2001. *Sistem Manajemen Kinerja: Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia

- Said, Mas'ud M., 2007. *Birokrasi Di Negara Birokratis: Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi di Indonesia*. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah
- Sandel, Michael, 1996. *Democracy's Discontent*. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press.
- Savas, E.S., 1987. *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatham House Publisher, Inc.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*, Jilid 1,2 dan 3. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P., 1972. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- , 1994. *Patologi Birokrasi Analisis Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- , 2002. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2002. *Penilaian Kinerja dan Supervisi*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Henry, 1997. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Cetakan Kelima. Jakarta: Penerbit CV Haji Masagung.
- Smitch, Brian C., 2012. *Decentralization The Territorial Dimension of The State*. Diterjemahkan oleh Tim MIPI. Jakarta: Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia Kampus IPDN.
- Spekle', Roland F. and Verbeeten, Frank H.M., 2014. "The Use of Performance Measurement Systems in The Public Sector: Effects on Performance", *Management Accounting Research*. Vol.25, (2014) 131-146.
- Spencer, Lyle M.Jr and Signe M., Spencer, 1993. *Competence at Work Models for Superior Performance*. New York: John Willey & Sons, Ic.
- Suat, Hatty, 2014. "Perspektif Paradigma Baru Administrasi Publik dalam Menghadapi Pengaruh Globalisasi terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan (Suatu Tinjauan dalam Pelayanan Publik)". *Jurnal Populis*, Volume 8 No. 2 Oktober 2014.
- Steers, R.M., 1985. *Introduction to Organizational Behavior* (2 ed). Glenview Illions: Scott, Foresman and Company.
- Strauss dan Corbin, 2003. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. London: Sage Publications.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- ,2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugito, Hadi, 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan>, diakses, 22 Nopember 2016
- Sumardi, Nyoman I., 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Sumarto, Hetifah SJ., 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Suryadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutantri, Siska Dwi. 2013. "Efektivitas Pelayanan Pemberian Surat Ijin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo". *Jurnal online Universitas Negeri Surabaya. EJournal on-line*. Melalui [http:// e Journal.unesa.id/index.php/publika/article/view/10547](http://eJournal.unesa.id/index.php/publika/article/view/10547).
- Swason, R.A., dan E.F. Holton III. 1999. *Results : How to Assess Performance, Learning, and Perceptions in Organization*. San Fransisco: Berret Koehler Publishers, Inc.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 1990. "*The Global Context*". .
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2001. *Pembangunan: Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Prof. Bintoro Tjokroamidjojo
- Tafere Megbaru, Abeje and E.A. Narayanan, 2015. "Civil Service in Amhara National Regional State, Ethiopia". *Public Policy and Administration Research*. Vol. 5, No.2, 2015.
- Tampubolon, Manahan P., 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tangkilian, Nogi Hessel, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tajibu, Sudarmi, 2015. "Effective Leadership in Public Service Perspective". *Public Policy and Administartion Research*. Vol. 5, No.3, 2015.
- Thoha, Miftah, 1999. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cet. IX. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- , 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.

- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management* (Ed Revisi). Yogyakarta: Andi
- Tjokrowinoto, Moeljarto, 2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Triono, Bambang, 2008. *Pengaruh Budaya, Iklim Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi: Studi pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta Terakreditasi di Provinsi Jawa Timur*. Disertasi. Malng: FIA Universitas Brawijaya.
- Tri Ratnawati, 2006. *Potret Pemerintahan Lokal di Indonesia di Masa Perubahan: Otonomi Daerah tahun 2000-2005*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tumer, Mark dan David Hulme, 1997. *Governance, Administration & Development: Making the State Work*. USA: Kumarian Press.
- Umam, Khaerul, 2012. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Utomo, Warsito, 2009. *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Pardigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ventris, C, 2001. Emerging Perspectives on Participation. *Public Administration Review*, May/June.: 433-440
- Wahab, Solicin Abdul, 1994. *Reformasi Pelayanan Publik : Kajian Dari Perspektif Teori Governance*, (Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar), Danar Wijaya. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- , 1996. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 1999. *Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Governance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar, FIA Universitas Brawijaya Malang.
- Wibawa, Samodra, 1992. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widayatmoko, 2005. "Struktur dan Efektivitas Organisasi". *Jurnal Ekonomi Wedia Ilmiah Indonesia*. Volume 10 Nomor 1.
- Widodo, Joko, 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Weiss, Thomas G. and Leon Gordenker, 1996. *NGOs, the Un, and Global Governance*, edited by, 17-47. Boulder, CO: Lynne Rienner Publishers.

- Williams, Helen, 2001. "Perceptions and Performance: The Australian Public Service Experience," *International Review of Administrative Science*, Vol. 67, No. 1 (March), Pp. 1-50.
- Wilson, David C. dan Rosenfeld, Robert H., 1990. *Managing Organizations: Text, Reading and Cases*, McGraw-Hill International (UK) Limited, Berkshire.
- Wilson, James,Q., 1989. *Bureaucracy: What Government Agencies Do And Why They Do I*. Inc. USA: Basic Books.
- Winarno, 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, Budi, 2014. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Wittaker, J.B., 1997. *The Government Performance and Results Act of 1993: A Mandate for Strategic Planning and Performance Measurement*. Jakarta: LAN
- Yamin, H.Martinis, H, dan Maisah, 2010. *Standar Kinerja Guru*. Jakarta: Gaung Persada (GP Press).
- Yin, K. Robert, 3004. *Studi Kasus Desain dan Metode*, penerjemah M.Djauzi Mudzakir, edisi revisi. Jakarta:P.T. Raja Grasindo Persada.
- Yuwono, *et al.*, 2002. *Performance Praktis Penyusunan Balance Scorecard: Menuju Organisme yang Berfokus Pada strategi*. Jakarta: Gramedia.
- Zauhar, Soesilo, 2001. *Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zeithaml, V.A., Parasuraman & L.L.Berry, 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: the Free Press
- Zhonghua, Cai dan Wang Ye, 2012. "Research Frontiers in Public Sector Performance Measurement". *Physics Procedia*. No. 25, 2012.
- Zuhro, Siti, 1998. *Pemerintahan Lokal dan Otonomi Daerah di Indonesia, Thailand, dan Pakistan*. Jakarta: PPW-LIPI.

Sumber Lain:

Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2007 tentang Ombusmen.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden RI Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Perubahan atas peraturan menteri perdagangan republik indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan MenPan No. PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Lembaga Administrasi Negara Nomor: 239/IX/6/8/2003 tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Surat Edaran MenPan No.10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 02 Tahun 2001 tentang Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo

Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2008 tentang Rincian, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2011 jo. Perbup Nomor 38 Tahun 2014 tentang Rincian, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2008 Organisasi Perangkat Daerah Kab. Sidoarjo.

Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2014 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

Keputusan Bupati Nomor 16 Tahun 2001 tentang Kewenangan Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo.

Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor: 310 Tahun 1997, tentang Unit Pelayanan Terpadu.

[http://www.news.liputan6.com/polri proses pembuatan sim paling rawan pungli](http://www.news.liputan6.com/polri-proses-pembuatan-sim-paling-rawan-pungli), diakses 13/1/2017.

[http://www.academia.edu/kinerjabirokrasi pelayanan publik/](http://www.academia.edu/kinerjabirokrasi-pelayanan-publik/), diakses, 26/6/2016).

http://www.id.wikipedia.org/wiki/Kasus_dugaan_korupsi_dana_Yayasan_Supersemar, diakses, 26/6/2016.

[http://www.hukumonline.com/icw jumlah tersangka kasus korupsi](http://www.hukumonline.com/icw-jumlah-tersangka-kasus-korupsi), diakses 27/6/2016.

<http://www.perijinan.sidoarijakab.go.id>, diakses 6/6/2016

[http://www.Surabaya Post.nasional.new.viva.co.id](http://www.SurabayaPost.nasional.new.viva.co.id), diakses 6/5/2016.

<http://www.tnp2k.go.id/id/tanya-jawab/klaster-iii/progam-kredit-usaha-rakyat-kur/> diakses, 5 Desember 2016).

<https://libarry.binus.ac.id>, diakses, 6 Desember 2017

<http://prakarsa-jatim.com/analisa-kritis-good-governance-dan-paradigma-baru-arah-pembangunan-di-era-globalisasi/> diakses 11 Desember 2018)

<https://www.scribd.com/doc/282431737/Sound-Governance-Berakhirnya-Good-Governance-Oleh-Fadillah-Putra>, diakses 11 desember 2017.