

DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa.
- Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo Tahun 2021
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya) Edisi Revisi*. Gava Media.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Calpulis.
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat, Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Harbani Pasolong. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV.Alfabeta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Milles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik (kesatu)*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. In *STIA-LAN Press (Pertama)*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Umar, H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia

Pustaka.