

Daftar Pustaka

- Agus. (2020). Daftar Gaji UMR JATIM Sampai Tahun 2020. Diambil dari GajiUmr.com website: <https://www.gajiumr.com/gaji-umr-jawa-timur/>
- Ainurrahmah, Y. (2017). Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Publik*, 11(2), 239–256.
- Amalia, J. K. (2019). The Effect of Change Management and Learning Organization on Employee Performance in the Human Capital Division of Pt. Sucofindo Head Office. uin hidayatuallah jakarta.
- Aminuddin, A. (2012). *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El Bayan.
- Arijanto, A., Perkasa, D. H., Widayati, C. C., & Wuryandari, N. R. (2018). *Manajemen Perubahan* (hal. 9). hal. 9. Jakarta: Moeka Publishing.
- Aslichati, L., Prasetyo, B., & Irawan, P. (2017). *Social Research Methods* (1 ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Bambale, A. J., & Goni, K. (2017). *Is Service Quality Going to Integrate Human Resource Management Practices (HRMPS) and Customer Satisfaction in Hotel Industry ?* 8(3), 243–248. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2017.8.3.736>
- Dahlan, Hasim, D., & Hamdan. (2017). The Influence of Human Resource Management and Organizational Culture on Service Quality at the Tamalate District Office, Makassar City. *Jurnal Administrare*, 4(2), 69–75. Diambil dari file:///C:/Users/hp/Downloads/5989-14222-2-PB.pdf
- Dahlan, & Hermanu, I. (2018). The Influence of Human Resource Management and Organizational Culture on Service Quality at the Tamalate District Office, Makassar City. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(2), 113–122.
- Duwi, P. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS* (1 ed.). <https://doi.org/978-602-8545-40-2>
- Ernawati. (2018). *Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Hubungan Antara Transaparansi Pelayanan Publik Dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Kota Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
- Fandy, T. (2012). *Service Management Realizing Excellent Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gunawan, A., & Beyer, M. (2013). Pengaruh Dukungan Top Manajemen, Budaya Layanan Dan Orientasi Pelayanan Dalam Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran jasa*, 5, 6.
- Hardiyansyah. (2011). *Quality of Public Services*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herawati, P. (2018). PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo

- Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13(1), 21–29.
- Idris, A., & Konadi, W. (2012). PENGARUH REGULASI DAN KETERSEDIAAN ANGGARAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN APARATUR SKPD DAN IMPLIKASINYA PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI ACEH. *Jurnal Kebangsaan*, 1(1), 11–21.
- Ismail, H. . (2009). *Politisasi Birokrasi*. Malang: Ash-Shiddiqy.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). PMPRB Gambarkan capaian reformasi birokrasi tiap instansi. Diambil dari [https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pmprb-gambarkan-capaian-reformasi-birokrasi-tiap-instansi#:~:text=Komponen pengungkit adalah seluruh upaya,sistem manajemen SDM%2C penguatan akuntabilitas](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pmprb-gambarkan-capaian-reformasi-birokrasi-tiap-instansi#:~:text=Komponen%20pengungkit%20adalah%20seluruh%20upaya,sistem%20manajemen%20SDM%20penguatan%20akuntabilitas)
- Kurniawan, R. (2017). Local Government Public Service Quality Innovations. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Malang Corruption Watch. (2018). Laporan Akhir Malang Corruption Watch (MCW) Tahun 2018. *Malang Corruption Watch (MCW)*, 1–2.
- Mohram, P. (2014). *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Publik (Studi Tentang Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya)* (Universitas Teuku Umar). Diambil dari <http://repository.utu.ac.id/64/1/I-V.pdf>
- Mudlofar. (2016). *Methodological Understanding Research Methods Toward Application* (1 ed.). Surabaya: Lentera Cendikia.
- Nuraeni, E. (2017). The effect of change management on student group service user satisfaction and its impact on improving the work quality of employees at the Kertojoyo Mojokerto Terminal. *Ta'dibia: Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam*, 7(1), 111. <https://doi.org/10.32616/tdb.v7i1.42>
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2012). Managing change and innovation in public service organizations. In *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. <https://doi.org/10.4324/9780203391129>
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pelaku Bisnis.com. (2018). Gresik: Kini Memiliki Kawasan Industri Terintegrasi. Diambil dari <http://pelakubisnis.com/2018/04/gresik-kini-memiliki-kawasan-industri-terintegrasi/>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan*. (n.d.).
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010-2014*. (n.d.).
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi*

- 2010-2025. , Peraturan Presiden Republik Indonesia § (2010).
- Prasojo, E., Baswedan, A., Haryamurti, B., Hardapamekas, E., Harkrisnowo, H., Kertajaya, H., ... Nugroho, R. (2013). *Leadership & Bureaucratic Reform* (1 ed.). Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Purnamasari, E. W. (2018). Human Resources Performance Indicators Based on Learning and Growth Perspective in the Balanced Scorecard Method at Puskesmas 4 Ulu in 2017. *Jurnal AKRAB JUARA*, 3, 130–149.
- Purnamasari, I., Munjin, R. A., & Ratnamulyani, I. A. (2019). PENATAAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DAERAH BERBASIS KOMPETENSI. *Jurnal Governansi*, 5(1), 71.
- Ria, M., Siregar, H., & Bratakusumah, D. (2016). ALISIS PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KINERJA PEMERINTAH DAERAH : STUDI KASUS DI PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT. *Civil Service*, 10(1), 51–68.
- Riordan, J. O. (2015). Organisational Culture and the Public Service. In *Institute of Public Administration*.
- Said, M. (2012). *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*.
- STEWART, J., & WALSH, K. (1992). Change in the Management of Public Services. In *Public Administration* (Vol. 70). <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1992.tb00952.x>
- Sugiyono. (2015). *Quantitative Research Methods, Qualitative and R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Quantitative Research Methods, Qualitative and R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto., A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tanti, E. D., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2017). Implementation Of Bureaucracy Reforms In The Order Of Improving Integrated Licensing Services, Pasuruan City (Study At The Pasuruan City Investment Board And Integrated Licensing Service). *Jurnal Admnistrasi Publik (JAP)*, 3(1), 16–21.
- Undang-Undang No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025*.
- Wanza, L., & Nkuraru, J. K. (2016). Influence of change management on employee performance : A case of university of Eldoret , Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 7(4), 190–199. Diambil dari https://ijbssnet.com/journals/Vol_7_No_4_April_2016/22.pdf
- Yasmime Harahap. (2020). Quality Of Work On Performance Of Employees Of Social Assurance Management Agency (BPJS) Health, Branch Padang Sidempuan. *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Publik*, 2(1), 9–16.