



Daftar pustaka

Buku

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan publik. konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta. Gava Media

Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan public berbasis teknologi digital. Yogyakarta. Penerbit Andi

Lukman, Sumpara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan: teori kebijakan dan implementasi. Jakarta. STIA LAN Press

Nugroho, Riant. 2003. Kebijakan publik: formulasi, implementasi, dan evaluasi. Jakarta. Elex Media Komputindo

Pasalong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Public. Bandung. Alfabeta

Rianto, Budi Dkk. 2012. Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik. Surabaya. Putra Media Nusantara

Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung. Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara

Suadei, Falih, Bintaro Wardianto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta. Graha Ilmu

Sugiyono. 2012. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi. Bandung. Alfabeta

Peraturan

UU RI No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Kepmen Pan No 25 Tahun 2004

Perda Pekanbaru No 8 Tahun 2008

Perwako Pekanbaru No 104 Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU