DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin, 1990. *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara,* Sinar Grafika, Jakarta

Ali, Lukman, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Tim Penyusun Kamus. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, PN. Balai Pustaka,

Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Budi, 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit*. Bunga Rampai Strategic, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2007, Alfabeta, Bandung

Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. Polri *& Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).

Dwiyanto, Agus. dan Kusumasari, Bevaola. 2005. *Policy Brief : Kinerja Pelayanan Publik, Edisi 1,2,3, & 4/PB/2001*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Buku Pintar Linux : Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta :PT Elex Media Komputindo.

Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Irawan, F. 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta. Gramedia.

Munhurrun, P.R., Bhiwajee, S.D.L., dan Naidoo, P. 2010. "*Service Quality in The Public Service*". *International Journal of Manajement and Marketing Research, Vol.3, No. 1.*

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta:BPFE.

Saragih, Sornauli. 2006. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru. Tesis Strata Dua : Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara.

Setiawan, Guntur. 2004. *Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Siagian P, 2010. *Filsafat Administrasi*, Cetakan kelima, Gajah Mada University Press, Yogyakarta,

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung*

Usman Nurdin, 2002. *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*, Bandung, CV Sinar Baru

Penelitian Relevan;

Emilsyah Nur, Penerapan *government* publik pada setiap SKPD berbasis pelayanan di Kota Palu.

Yogis Kharisma Nugroho, (2014), "Implementasi *E-Government* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu