

DAFTAR PUSTAKA

- A.F.Stoner, J. 1996. Manajemen. Edisi Indonesia. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Anggreyani, N. 2014. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Permenpan No 25 Tahun 2004 pada P2T Pemprov Jatim. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 3(3): 1-19.
- Ardianti, R. 2015. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Provinsi Kepulauan Riau. *Skripsi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjung Pinang
- Christin, D. A. 2014. Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan Publik pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.). *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* 3(5): 1-17.
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Rajawali Pers. Jakarta.
- Fitriana, D. N. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 2(1).
- Hani, H. T. 1999. Manajemen. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Herawati, A. F. 2012. Analisis Value For Money dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. *Jurnal Akuntansi UNESA* 1(2).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. 24 Februari 2004. Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 Nomor 25. Jakarta.
- . Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003. Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2003 Nomor 63. Jakarta.
- Listiani, T. 2007. Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi PDAM Kota Bandung). *Jurnal Ilmu Administrasi Bandung*.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Keuangan Daerah. Erlangga. Jakarta.
- . 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.

- Mahsun, M. 2007. Akuntansi Sektor Publik. BPFE. Jakarta.
- Mangkunegara, A. P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Mardalis. 1999. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mardiasmo. 2006. Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah* 2(1): 1-17.
- _____. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Andi. Yogyakarta.
- Meri, A. 2012. Analisis *Value For Money* dan Akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan publik pada PDAM Tirta Musi Palembang. *Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang*.
- Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- _____. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Parasuraman, A. Zeithami. V.A and Berry. LL. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing Spring P.P*: 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 *Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air*. 3 September 1990. Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 416. Jakarta.
- _____. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 *Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*. 2 Januari 2015. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25. Jakarta.
- _____. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. 9 Mei 2017. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708. Jakarta.
- Prawirosentono, S. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan. BPFE. Yogyakarta.
- Rizki, W. Dkk. 2016. *Pelayanan Prima Wujud Kerja Nyata*. Surya Water: Majalah Internal PDAM Surya Sembada. 2 Januari. Halaman 5-15. Surabaya.
- Robbins, S.P. 2006. Perilaku Organisasi. Indeks: Kelompok Gramedia. Jakarta.

- Romy, R. A. 2016. Analisis Kinerja Pelayanan Pada Samsat Daerah Surabaya Utara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 5(12).
- Sadjiarto, A. 2000. Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintah. *Jurnal Akuntansi & Keuangan* 2(2).
- Sinambela, L. P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Taqwima, A. D. 2012. Analisis Kinerja Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kediri. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Taufik, T. 2017. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *e-Journal Administrasi Negara* 5(1).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2005. Service, Quality, and Satisfaction. Andi, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Naim, N. 2013. Penerapan Konsep Value For Money dalam Menilai Kinerja Pelayanan Sektor Publik pada Rumah Sakit Umum Labuang Baji Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi Universitas Hasanuddin Makassar*.