

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Dianingtyas, Sri Roekminiati 2024, Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo
- Hartika, Fitridiani, Asbari 2023, Maqbool, Altaf, dan Bibi 2023. Jurnal The Effectiveness of ISO 9001:2015 Quality Internal Audit in Forensic Services: Systematic Literature Review.
- Admaja, Awangga Febian Surya. (2013). Studi Kesiapan Direktorat Standardisasi Dalam Menerapkan SNI ISO/IEC 17065. Buletin Pos dan Telekomunikasi. Vol. 11, No.3.
- Heryanto Monoarfa. 2008. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.
- Rahmani 2021. Jurnal Implementasi Kebijakan PEKPPP (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik) di Puskesmas Tanah Kali Kedinding.
- Semuel & Zulkarnain, 2012. Jurnal Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Layanan
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik . Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Haluszka dan Mansour 2023. Jurnal The Effectiveness of ISO 9001:2015 Quality Internal Audit in Forensic Services: Systematic Literature Review.
- Ross et al. 2021. Jurnal The Effectiveness of ISO 9001:2015 Quality Internal Audit in Forensic Services: Systematic Literature Review
- Yoki Muchsam, Falahah, Galih Irianto Saputro, 2011. Jurnal Penerapan Gap Analysis pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi kasus PT.XYZ).
- Aksorn, T. dan Hadikusumo B. H. W. 2007, Gap Analysis Approach for Contstruction Safety Program Improvement, International Journal of Business Administration, **Vol.** 12, No. 1.
- Purba, 2008, Jurnal Analisis Penyebab Kecacatan Produk Dengan Metode Fishbone Diagram Dan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) Pada Organisasi Elang Mas Sindang Kasih Ciamis.
- Atmaja, Arief Kusuma. 2002. Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember. Tesis. Universitas Gajah Mada.

- Mirzaqon & Purwoko, 2018. Jurnal Teknik Pengumpulan Data Pada Audit Sistem Informasi Dengan Framework Cobit.
- Christ Hart, 1998. Jurnal Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan.
- Cronin, Ryan, & Coughlan, 2010. Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyonno. (2019), Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. CV Alfabeta.
- Crisanto, Y., and Noya, S., Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada CV. Tirta Mangkok Merah, Jurnal Teknologi Informasi, dan Industri, 1(2), 2018, pp. 73-81.
- Prakasa, A. T. 2014, Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Menggunakan Gap Analysis Tools. Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Muchsam, Y., Falahah dan Saputro, G. I. 2011, Penerapan Gap Analysis pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. XYZ), Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, ISSN: 1907-5022.
- ISO 15, ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements, Jenewa, Swiss: ISO.
- Quality management systems - Fundamentals and vocabulary, International Standard ISO 9000:2015.
- ISO Quality Management Principles 2015. 2015. <http://www.iso.org/about-us.html>, diakses pada 14 Agustus 2018.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik