

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- ACGA. (2020). Asian Corporate Governance Association (ACGA) “CG Watch 2020– Future Promise ” Presentation by : CG Watch 2020 – Key Conclusions.
- Anwar, Khoirul. (2007). *Asuransi Syariah Halal dan Maslahat*. Solo: Tiga Serangkai.
- Arinda, Firdianti. (2018). *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: CV. Gre Publishing
- Astanti, Dhian Indah. (2015) *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*. Semarang: Semarang University Press
- Baird, M. (1999). *The Proper Governance of Companies Will Become as Crucial to the World Economy as the Proper Governing of Countries*. Paper
- Basrowi dan Suandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Boediono. (2015). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Cresswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). *Determining Validity in Qualitative Inquiry*. *Theory Into* , 124-130.

- Dwiridotjahjono, Jojok. (2009). Penerapan Good Corporate Governance: Manfaat dan Tantangan serta Kesempatan bagi Perusahaan Publik di Indonesia. *Administrasi Bisnis Fisip UPN VETERAN Jawa Timur* Vol.5, No.2, Hal 101-112.
- Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI). 2001. Peranan Dewan Komisaris dan Komite Audit dalam Pelaksanaan Corporate Governance. <http://www.fcgi.or.id/corporategovernance/articles.html> . September 2023.
- Hartutik, Prima Anggraeni. (2020). *Penerapan Good Corporate Governance (gcg) Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero)*, Tbk. (Skripsi Sarjana Universitas Islam Malang)
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Jatim.tribunnews.com. (2023, 15 Juli). Mudahnya Proses Pengajuan Klaim TASPEN Secara Online. Diakses pada 7 September 2023, dari <https://jatim.tribunnews.com/2023/07/15/mudahnya-proses-pengajuan-klaim-taspen-secara-online>
- Kaen, Fred. R, 2003. *A Blueprint for Corporate Governance : Strategy, Accountability, and the Preservation of Shareholder Value*. USA : AMACOM.
- Kartini, Suci Dwi. (2021). *Analisis Good Corporate Governance Bagi Perusahaan Asuransi di Kota Pekanbaru (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru)
- Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). (2006). *Pedoman Umum GCG Indonesia*, Jakarta.

- Kurniasih, Denok., Pedrason, Rodon., Harryarsana, I Gusti Kade Budhi., Hamid, Supardi., Saputra, Anggara Setya. (2023). The Effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization. *International Journal of Data and Network Science*. 7(3), 1413-1420.
- Kurniawan, Albert. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Luthan, Elvira., Satria, Ileh., & Ilmainir. (2016). The Effect of Good Corporate Governance Mechanism to Earnings Management Before and After IFRS Convergence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences Journal*. 219, 465-471.
- Markonah., Cahaya, Yohanes Ferry., Riwayati, Hedwigis Esti. (2016). The Effect of Banking Company Performance toward Good Corporate Governance Listed in Indonesia Stock Exchange. *Procedia - Social and Behavioral Sciences Journal*. 219, 486-492.
- Mindarti, Lely Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Muhammad, Abdul Kadir. (1999). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti
- Mulyadi. (2015) *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muslimah, Siti. (2021). *Analisis Penerapan Good Corporate Governance dan Manajemen Resiko Pada BMT Kube Sejahtera 007 Srikaton Kecamatan Pondok Kelapa*. (Skripsi Sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu).

- Nasution, Jamilah. (2020). *Penerapan Good Corporate (GCG) Pada Bank Muamalat KC Medan Balai Kota*. (Skripsi Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Organization For Economic Co-Operation And Development. (2004). *OECD Principles of Corporate Governance*. France: OECD Publications Service.
- Rendito., Hermawan, Dedy., & Meutia, Intan Fitri. (2020). Analisis Good Corporate Governance Dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan “Pemda Online” Bank Pembangunan Daerah Lampung). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan, dan Pelayanan Publik*, 2(2), 147-159.
- Sangadji, E. M. dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Siddiqui, Faiza., YuSheng, Kong., & Tajeddini, Kayhan. (2023). The role of corporate governance and reputation in the disclosure of corporate social responsibility and firm performance. *Heliyon journal*. 9(5), 1-14.
- Sinambela, Lijan poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tahir, Arifin. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Daerah*, Bandung, ALFABETA.
- Tjahjadi, Bambang., Soewarno, Noorlailie., & Mustikaningtyas, Febriani. (2021). Good corporate governance and corporate sustainability performance in Indonesia: A triple bottom line approach. *Heliyon journal*. 7(3), 1-11.

- Tunggal, A. W. (2013). *Internal Audit dan Good Corporate Governance*. Jakarta: Erlangga, 2930-17.
- Utama, Indah Velia. (2019). *Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Dalam Pengendalian Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kota Metro Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kota Metro)*. (Skripsi Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)
- Veithzal Rivai. (2013). *Islamic Risk Management For Islamic Bank*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama.
- Zarkasyi, M. W. (2008). *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta.
- Zulfikar, Rudi., Lukviarman, Niki., Suhardjanto, Djoko., Ismail, Tubagus., Astuti, Kurniasih Dwi., & Meutia, Meutia. (2020). Corporate Governance Compliance in Banking Industry: The Role of the Board. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 6(4), 1-18.