

DAFTAR PUSTAKA

buku

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Impementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaHrafindo Persada.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nana Syaodih Sukmadinata. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik Manajemen Pelayanan: *pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Winarsih, A. S., 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambel, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono F. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Zulian Yamit. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Lan. 2003. *SANKRI Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Makassar: Perpustakaan STIA LAN.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Pendoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemeritahan Daerah.

Jurnal

Abdussamand Juriko. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Volume 6 Nomor 2 Desember 2019. ISSN: 2088-1894.

Akay Reseal, Kaawoan E Johannis, N. Fanley Pangemanan. 2021. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala*. Jurnal Governace, volume 1 Nomor 1 2021. ISSN:2088-2815.

Aprilia Malik Siswidiyanti, Endah Setyowati. 2002. *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Volume 1 Nomor 5 Maret 2012.

Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. Volume ! Nomor 2 2018.

Erlianti Dila. 2019. *Kualitaas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Volume 1 Nomor 1 2019.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Granesha Meda (Juripol). Volume 1 Nomor 1 Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Suryanto Bambang, Kusdyana Yan. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon, Volume 3 Nomor 2 Desember 2020. P-ISSN:2621-8399, E-ISSN:2721-3129.

Susanto Joko, Anggraini Zepa. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2 Agustus 2019. P-ISSN:1410-8399, E-ISSN:2615-3424