

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif. Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Press.
- Alfisyahrin, M. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Ali, F. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anggara, S. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Bharata, A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.Komputindo.
- Boediono. 1999. *teori Pertumbuhan*. Yogyakarta: BPFE.
- Dwiyanto, A. 2012. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik.Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kamaruddin Sellang, D. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik:Dimensi,Konsep,Indikator, Dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada.
- Kurniawan, A. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. yogyakarta.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik. Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasollong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmadani, M. F. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Said Saggaf, d. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media.

- Sampara, L. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA Lan Press.
- Sinambella, L. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori. Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukei. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik. Studi Kasus Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B Di Jawa Timur*. Surabaya: Cv Revka Prima Media.
- Tangkilisan, H. N. 2005. *Manajemenn Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

**Sumber Jurnal:**

- Karjuni, M. 2005. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jurnal Demokrasi Vol. IV, No 2: Universitas Negeri Padang. (<http://www.e-journal.upd.ac.id>).
- Saputra, T. 2016. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Prespektif Pembiayaan & Pembangunan Daerah Vol. IV, No 2, (<https://doi.org/10.22437/ppd.V4i2>).
- Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK), vol. 1, no. 2, (<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>).
- Rinaldi, R. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, vol.2, no. 1, (<https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>).

**Sumber Lain-Lain:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*