

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Atep Adya, Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira.
- Effendy, Onong Uchjana, 2002. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prawirosuntono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Huberman, M. B. 2007. *Analisis data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. (T.R. Rohisi, Trans.) Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sumber Dokumen

- Thamrin, Husni. 2003. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Sumber Jurnal

- Arifianto, N. (2021). KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA KANTOR KECAMATAN PUDAK KABUPATEN PONOROGO. *Jl@ P*, 10(1).
- Mitsliah Utami, H. E. R. I. S. A. (2016). *Efektifitas Kearsipan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Dikelurahan Tamalanrea* (Doctoral Dissertation, Universitas Bosowa).
- Maulana, M. I., Suryoko, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan

pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 206-216.

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).

Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Suharman, E. (2017). Kewenangan Pejabat Pembina Kepegawaian dalam Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Daerah Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 5(2), 219-232.

Tri, Y. (2018). Etika Administrasi Publik.

Wanto, A. H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43.

Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75-82