

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Arief, Mustohim. 2007. "Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan . Malang Banyumedia Publishing.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University : Yogyakarta
- Hadari, Nawawi, 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Media Sahabat Cendekia : Surabaya*
- Kamaruddin Sellang, Dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Qiara Media:Pasuruan
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Gedung INBLIS Lt.3.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA,cv.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 10-12.
- Sambaran Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1).
- Sedarmahayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak.2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono.2017. *Metode Penelitian*. ALVEBETA.CV.Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.

### Sumber Jurnal :

- Khofifah, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Islam" 45" Bekasi). <http://repository.unismabekasi.ac.id/57/7/BAB%201.pdf>
- Kusmayati, T., Rudianto, Y., & Wibowo, A. (2018). Pengaruh Pengawasan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. *Jurnal kybernologist*, 3(1), 46-71./4-Article%20Text-5-1-10-20200923.pdf
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. [http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=12287](http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12287)
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. [https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A\\_Inovasi%20Pelayanan%20Publik\\_OK.pdf](https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi%20Pelayanan%20Publik_OK.pdf)
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945>
- Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Keuangan*, 2(2).