

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atik dan Ratminto. .2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen, Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn: The Policy*.
- Edison.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung: Alfabeta
- Fariied Ali.2011.*Teori dan Konsep Admnistrasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Levinso dan Soekanto, 2009:213, *Peranan*, Edisi Baru Rajawali Pers, Jakarta.
- Moleong Lexy J.2007. *Metodologi Kualitatif*. Edisi Revisi.Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mahmudi.2007. *Manajemen Sektor Publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Nana Syaodih Sukmadinata.2005.*Metode Penelitian*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Sinambela.2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*.Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sarlito.2015. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta:Raja Wali
- Sahsya Anggara.2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014.*Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcerbook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Sugiyono.2019.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta

Perundangan-undangan

- Keputusan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No.43 Tahun 1999 Pasal 3 ayat 1 Tentang Pokok Kepegawaian
- Undang-Undang No.10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan

Jurnal

- Anggrani,Novida.2017."Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan".
Public Administration Jurnal.Volume.1 No..2(hlm248-260).
- Alirman,Novrilla.2016."Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik".Jom Fisip.Volume.3 No.2(hlm1-11)
- Loi Roberto, Regurius & Buulolo, Gamosokhi.2021."Peranan Aparatur Sipil Negara". Jurnal Governance opinion.Volume.6 No.2 (hlm 178-186).
- Rijai&Darlin.2021."Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Kabupaten Biak Numfor”.Jurnal Moderat.Volume.7 No.4(hlm 831-843).

Widia&Agustin,Kania.2022.”Peranan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat”.Jurnal Dialogika Manajemen dan Administrasi.Volume.2 No.2(hlm 109-116).Majalengka: Program pascasarjana Administrasi Publik Universitas Majalengka.
Anggrani,Novida.2017.”Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Sumber lain

Ase Satria.(2016, Mei 7) Pengertian Peran Menurut Para Ahli.
<https://www.materibelajar.id/2016/05/7-pengertian-peran-menurut-para-ahli.html>

Deva.(2018, Januari 16). Apa itu kinerja.
<http://samplingkuliah.blogspot.com/2018/01/apa-itu-kinerja.html>

Educhannel.(2022 Maret 21).Kinerja Karyawan.
<https://educhannel.id/blog/artikel/kinerja-karyawan.html>

Max Sudirno Kaghoo.(2010, November 30). Teori Peranan.
<http://kaghoo.blogspot.com/2010/11/pengertian-peranan.html>

M.Prawiro.(2018 Oktober 14). Pengertian Peran:Arti,Konsep,Struktur,dan jenis peran.
https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-peran.html#jenis-jenis_peran

M.Prawiro.(2020 September 18).Pengertian Kinerja:Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.
<https://www.maxmanroe.com/vid/karir/pengertian-kinerja.html>

Sampoerna University.(2022 Mei 6)Pengertian Kebijakan Publik,Ruang Lingkup Hingga Tujuan.
<https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/kebijakan-publik-adalah/>

Wikipedia. (2019, November 7). Peranan. <https://id.wikipedia.org/wiki/Peranan>

Wikipedia.(2022 Oktober 16). Kinerja. <https://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>

Wikipedia.(2022 September 25).Kebijakan Publik.
https://id.wikipedia.org/wiki/Kebijakan_publik