

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 6(1), 20–27
- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta :Salemba Humanika. Gamal Saleh Mohammad.2018
- Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *ejournal*
- Katalogis, Vol 6 No 2 Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Moenir H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Norisa, Hakim Lukman dan Malik Ihyani . 2015 *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 No 2.
- Rinaldi Rudi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. *ejournal*, Vol 1, No 1.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1): 52-68.
- https://www.academia.edu/43589546/ANALISIS_STRATEGI_HUMAS_DALA_M_MENINGKATKAN_IMAGE_POSITIF_PELAYANAN_ADMINISTRASI_DI_KANTOR KEPALA_DESA_WATUDANDANG_KECAMATAN_PRAMBO_N_KABUPATEN_NGANJUK
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media, 2011. Husaini Usman danPurnomoStiady Akbar, *MetodelogiPenelitianSosial*, Jakarta BumiAksara, 2001.
- Panji Santosa. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama. Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang:

FISIP UNPAD. Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Bandung: Mandar Maju.
Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). Bandung: Alfabeta.
Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN