

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mustanir, M. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Alamsyah, A. (n.d.). *PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. <https://media.neliti.com/media/publications/555824-perkembangan-paradigma-administrasi-publ-eb1c8e30.pdf>
- Anderson Barbosa Lacerda, A. S. (2021). Basic Health Units services quality assessment through Kano and SERVQUAL models. Benchmarking: An International Journal, 2858-2880.
- Andy Fefta Wijaya, O. R. (2014). Manajemen Publik Teori dan Praktik. Malang: UB Press.
- Antonius Along. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), JIAP Vol 6, No 1, pp 94-99, 2020, FIA UB.
- Ari Melo Mariano, Kemper, E., Paula, A., & Ciulla, M. (2022). The HEALTHQUAL model: Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District, Brazil. *Procedia Computer Science*, 214, 1106–1112.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alya Dwi Rahayu, Hanny Purnamasari. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. Karawang: Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK).
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 1-11.
- Gamal Thabroni. (2022, September 27). *Administrasi Publik: Pengertian, Definisi, Ciri, Fungsi & Ruang Lingkup - serupa.id*. Serupa.id. <https://serupa.id/administrasi-publik-pengertian-definisi-ciri-fungsi-ruang-lingkup/>
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Holidin Holidin. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(5), 379–386. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i5.76>.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Julniatul Sasmita. (2015). *Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Kalimantan Timur*: ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khesia Khesia, & Dwimawanti, I. H. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 289–301. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i3.21134>.
- Mahmudi Mahmudi. (2003, December 15). *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*. ResearchGate; Universitas Mercu Buana. https://www.researchgate.net/publication/277053737_New_Public_Management_NPM_Pendekatan_Baru_Manajemen_Sektor_Publik
- Moenir, H. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, D. R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Prabha Ramseook-Munhurrin, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo. (2010). *Service Quality In The Public Service*. INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH, Volume 3, Number 1, 2010
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 40–40. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>

- Sovik Pusparini. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri. *JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 05, Nomor 01, Maret 2016, Universitas Islam Kadiri, Kediri.
- Sugiyono. (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukidjo. (2002). RESENSI BUKU MEWIRAUSAHAKAN BIROKRASI: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik. *Cakrawala Pendidikan*, 266-272.
- Thoha, M. (2008). *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK KONTEMPORER*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wayu Eko Yudiatmaja. (2020). Public Service Motivation and Service Quality of Local Government Employees: A Moderated Mediation Analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1), 33–33. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.