

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, O. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Citra Aditya.
- Aprizal, A., & Purba, J. R. T. (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan E-Procurement di Kota Pangkalpinang. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 17(1), 15–28.
- Arikunto, S. (2016). sampel penelitian. In *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bahtiar, R. A. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Serta Solusinya. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, Bidang Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, XIII(10), 19–24. https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info_Singkat-XIII-10-II-P3DI-Mei-2021-1982.pdf
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Rajawali Pers.
- Bungin, B. (2016). Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. In *Metodologi Penelitian*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseotabilitasnya*. Penerbit Erlangga.
- Cartwright, C. A., & Cartwright, G. P. (2012). *Developing Observation Skills*. McGraw-Hill.
- Coad, A., & Tamvada, J. P. (2008). *The Growth and Decline of Small firms In Developing Countries* (Issue October).
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. (4th ed.). Pustaka Belajar.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2015). *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Belajar.
- Depdikbud. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University.
- Fatoki, F., & Asah, O. (2011). The impact of firm and entrepreneurial characteristics on access to debt finance by SMEs in King Williams' town, South Africa. *International Journal of Business and Management*, 6(8).

- Fryer, K., & Antony, J. (2009). Performance Management in the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management* , 22(6).
- Gibson, James L Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. K. (2012). *Organizatons Behavior, Structure Education, , Processes*. Mc-Graw Hill.
- Gorden, R. L. (2012). *Basic Interviewing Skills*. Peacock Publisher, Inc.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. (2012). Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences. In *In The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publication.
- Haryanti, S., & Rusfian, E. Z. (2019). Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People with Social Welfare Problems. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 22(2), 128. <https://doi.org/10.22146/jkap.34602>
- Henderson, R. M., & Clark, K. B. (1990). Architectural Innovation: The Reconfiguration of Existing Product Technologies and the Failure of Established Firms. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 9. <https://doi.org/10.2307/2393549>
- Herdiansyah, H. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu. Sosial*. Salemba Humanika.
- Hill, H. (2001). Small and medium enterprises in Indonesia: Old policy challenges for a new administration. *Asian Survey*, 41(2), 248–270. <https://doi.org/10.1525/as.2001.41.2.248>
- Islamy, M. I. (2014). *Kebijakan Publik. In: Definisi dan Makna Kebijakan Publik*. Universitas Terbuka.
- KEMENKOPUKM. (2021). *Lampiran Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021*.
- Kirk, J., & Miller, M. L. (2012). *Reliability and Validity in Qualitative Research*. Sage Publications.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Penerbit Erlangga.
- LPPI. (2015). *Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM)*.
- Marume, S. B. M. (2016). Public Policy and Factors Influencing Public Policy. *International Journal of Engineering Science Invention*, 5(6), 6–14.
- Mathison, S. (2014). Why Triangulate? *Educational Researcher*, 17(2), 13–17. <https://doi.org/10.3102/0013189X017002013>

- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moekijat. (2001). *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Pionir Jaya.
- Mukti, A. G. (2007). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. (Konsep dan Implementasi)*. Universitas Gajah Mada.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Balai Pustaka.
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative*. Pearson Education Limited.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT Elek Media Kompotindo.
- Nurhayanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3). <https://media.neliti.com/media/publications/108607-ID-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indo.pdf>
- Olii, H., & Erlita, N. (2011). *Opini publik. : Indeks*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2007). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rahardjo, M. (2015). *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Ramseook-munhurrin, P., Lukea-bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Marketing and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sari, N., & Komalasari, E. (2021). Peran Pemerintah Dalam Pembinaan Usaha Kecil Dan Menengah Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Kota Pekanbaru. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 162–173. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.5572>
- Sarwono, S. W. (2015). *Teori-teori Psikologi Sosial*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiawati, B. (2016). Peran Budaya Organisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4).
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

- Sirajudin. (2011). Wajah Buram Pelayanan Publik Pasca Ootomi dan Pemilukada. *Jurnal Konstitusi*, IV(1).
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada.
- Soenarko. (2005). *Kebijaksanaan Pemerintah*. Airlangga University Press.
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991. <https://doi.org/10.1080/01900690903050927>
- Spradley, J. P. (2014). *Metode Etnografi*. Tiara Wacana.
- Stewart, C. J., & Cash, W. B. (2012). *Interviewing: Principles & Practices*. Salemba.
- Straus, A., & Corbin, J. (2013). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Pustaka Pelajar.
- Sudarmo. (2011). *isu-Isu Administrasi Publik dalam Perspektif Governance*. SmartMedia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiyati, Y. (2013). Peranan BUMN dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan untuk Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 20(3), 460–481. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol20.iss3.art7>
- Sunarjanto, N. A. (2018). Kajian Model Klasifikasi Kegagalan Bisnis Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 120. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v2i1.1832>
- Syamsuadi, A., & Abdurrah, U. (2017). *Memahami pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan*. August.
- Syaodih, N. (2014). *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Thee, L. G. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty.
- Thoha, M. (2014). *Perilaku Organisasi*. Rineka Cipta.
- Uchem, R. O., & Erunke, C. E. (2013). Nature and scope of public administration. *International Journal of Development and Sustainability*, 2(1), 177–182. <http://isdsnet.com/ijds-v2n1-13.pdf>

- Wang, P., & Soergel, D. (2013). A Cognitive Model of Document Use during a Research Project. Study I. Document Selection. *Journal of the American Society for Information Science*, 4(2).
- Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Widnyani, I. A. P. S. (2017). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 93–102. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/sintesa>
- Wilantara, R. F., & Susilawati. (2016). *Strategi Dan Kebijakan Pengembangan. UMKM*. PT Refika Aditama.
- Yusriadi, Y., & Farida, U. (2019). Bureaucracy Performance in Public Services in Indonesia. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i1.9434>