

Daftar Pustaka

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bernadin, H. J., & Russel, J. E. (2013). *Human Resource Management: An Experiential Approach* (Sixth Edition ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Bowesox, D. J. (2006). *Manajemen Logistik Integrasi Sistem-Sistem Manajemen Distribusi Fisik dan Manajemen Material Jilid II*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Crosby, P. B. (2016). *Quality is Free, The Art Of making Quality Certain*. New York: McGraw Hill Book Co.
- Deming, W. E. (2016). *Out Of The Crisis*. Cambridge: University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A., & dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Engkus, B., & Ulfah, N. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang. *Birokrasi & Pemerintahan, I*.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Juran, J. M. (1989). *Juran On Quality By Design*. New York: McMillan Company.
- Keban, T. Y. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (Edisi 7 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Martono, R. V. (2018). *Manajemen Logostik* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhadjir, N. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi IV* . Yogyakarta: Rake Sarasin.

- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi (GP Press Group).
- Muliadnyana, G. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2021). Analysis of the Service Performance of a Driving License at the Traffic Unit of West Kutai Resort Police. *Public Administration Journal*, 11. doi:10.31289/jap.v10i1.2885
- Mustafa, B. (2002). *Pengantar Hukum Administrasi Logistik*. Bekasi: PT Citra Aditya Bakti.
- Mustafa, D. (2015). Tanggung Jawab dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Kota Makassar. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, V. doi:10.26858/jiap.v5i2.1760
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia "Kebijakan Kinerja Karyawan"* (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: BFPE.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratnasari, P., Sari, K. P., & Putri, R. (2020). Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6.
- Rengifurwarin, Z. A., & Rolobessy, M. J. (2022). Analysis Of Public Service Performance At The North Kur Island Office, Tual City, Maluku Province-Indonesia. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 25.
- Saekan, M. (2010). *Metodologo Penelitian Kualitatif*. Kudus: Nora Media Interprise.
- Suciyawati, N. P., Suarmanayasa, I. N., & Widiastini, N. A. (2022). Analysis of Public Services Performance at SAMSAT Office in Karangasem Regency. *International Journal of Economics and Management Studies*, 9.
- Sutopo, H. B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Bisnis dan Manajemen Edisi III* (Edisi 1 ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trilestari, D. (2019). Kinerja Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sragen. *Transformasi*, II, 89-219.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeran No.26 pada tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1985 pada tanggal 27 Desember 1985 tentang Bea Materai.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.