

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Akhyar, A. (2022). ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III KOTA BIMA. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 5(2), 173-183.
- Andersson, S., & Ekelund, H. (2022). *Promoting ethics management strategies in the public sector: Rules, values, and inclusion in Sweden. Administration & Society*, 54(6), 1089-1116.
- Anggito, & Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Arar, K., & Saiti, A. (2022). Ethical leadership, ethical dilemmas and decision making among school administrators. *Equity in Education & Society*, 1 (1), 126–141.
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang-Pariaman. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 162-169.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2023. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa) 2020-2022. <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-pe>. Diakses pada tanggal 05 Juni 2024 Pukul 18.00 WIB.
- Bertens. 2000. Etika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Darwin, 1999 Tata Pemerintahan menuju politik orde baru, Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi, Muh. Arief. 2016. *The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Head, G. (2020). Ethics in educational research: Review boards, ethical issues and researcher development. *European Educational Research Journal*, 19(1), 72-83.

- Henry, N. (2015). *Public administration and public affairs*. Routledge.
- Kencana, Syafiie Inu. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta, Rineka Cipta.
- Kumorotomo, W. 2013. Etika Administrasi Negara. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Levin, C.H., Peters B.G., Thomson, J.F. (1990) Public administration: Challenges, Choices, Consequences, Glenview Illinois: Foresman & Co.
- Lubis, B. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai di Layanan Publik. *MEDIA BINA ILMIAH*, 13(12), 1921-1928.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngorang, P. (2020). ETIKA PELAYANAN PUBLIK Sebuah Pengantar (YS Hayati. PT RajaGrafindo Persada.
- Noorma Yunia. (2021), Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perguruan Tinggi La Tansa 113 Mashiro, Jurnal of Islamic Economics and Business Studies STAI La Tansa Mashiro Rangkasbitung, 4(1)
- Ombudsman RI. 2023. Laporan Tahunan 2023. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf. Diakses pada tanggal 05 Juni 2024 pukul 17.00 WIB.
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Semarang.
- Ramadoan, S., & Taufiq, M. (2021). ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH SADIA KECAMATAN MPUNDA KOTA BIMA. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 1-8.
- Riwukore, J. R. (2022). Employee Performance Based on Discipline, Workload, and Emotional Intelligence at the Dinas Sosial Kota Kupang. *Enrichment : Journal of Management*, 12(2).

- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. 2017, *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Rosenbloom David H. & Kravchuk, Robert S, 2005. *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in The Public Sector*. New York: Mc Graw Hill.
- Rusdiono, R., & Arifin, A. (2023). Pengembangan Pola Etika dan Moralitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota Pontianak. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1978-1989.
- Sagala, Syaiful. (2013). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, T., & Dewi, M. P. (2019). Etika Aparatur Sipil Negara dalam Membangun Good Governance. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2 (2), 179–187.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Setiawan, R. (2017). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *e-JKPP*, 2(2), 46-57.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, Edisi kedua, Cetakan Pertama. *Jakarta: Graha Ilmu*.
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6 No. 5, 1–19.
- Taylor, L., & Parsons, J. (2011). Improving Student Engagement. *Current Issues in Education*, 14, 1-32.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yusuf, Syamsu. (2011). *Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.