

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Desta. 2021. Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Impelentasi E-Service Quality Dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tesis.
- Arum, Zahra. 2020. Inovasi Layanan PLN *Mobiledi* PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Surabaya. *Jurnal Adm Publik*
- Ding, Dimianus. 2014. Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan. *Jurnal Ilmu Pemerintah*.
- Hardiansyah. 2017. Manajemen pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep Pelayanan Publik. Bandung: Sumber Sari Indah.
- Iga, Rosalina. 2012. Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*.
- Indriastuti, Ririn. 2012. Efektivitas Organisasional. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol 12 No. 1 h. 22-36.



M. Steers, Richard. 1999. Efektivitas Organisasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mahardita, Rizki. 2017. Jurnal Efektivitas dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur.

Qudsi, Pisciesha. 2016. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya. *Jurnal kebijakan dan manajemen Publik*.

Sokhifatul, Rizki, Prastyo. 2018. Jurnal Efektivitas Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (Studi Pada CV. Anugrah Jaya Kab. Bangkalan).

