

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Dwiyanto, Agus. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto, Agus. 2021. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Fahmi, Irham. 2018. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hery, S.E, M. Si., CRP. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia

Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Ni K. Suryani, dan John E.H.J FoEh. 2018. *Kinerja Organisasi*. Sleman: Penerbit Deepublish CV BUDI UTAMA

Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, MM., M.Pd. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sondang Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyatna, Cucu. 2020. *Seni Meningkatkan Produktivitas & Mutu Kerja*. Sumedang: Alqaprint

Tohirin. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.

**Jurnal:**

Anna S. & Widyakanti. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banjarmasin. Vol. 3, No. 1

Kemas I. Rosadi, Efektivitas Kinerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XIV, No. 1, April 2012

Mila Muliawati S., dkk. 2020. Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. Vol.1 No.1

Ria A. & Roni E. Putera. 2013. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. Vol. 29, No. 1

Rudi Rinaldi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). Vol. 1, No. 1, Juni 2012.

Temiton Kogoya, dkk. 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Distrik Gilombadu Kabupaten Tolikara. Vol. 2 No. 2

**Skripsi:**

Adelina Permatasari Ritonga. 2018. Kinerja Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Skripsi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Akmaluddin Haswin. 2018. Pengaruh kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sulawesi Barat. Pascasarjana Administrasi Pembangunan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

Aloysia K. Prabowo. 2018. Evaluasi Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan Pendekatan Value for Money. Skripsi Akuntansi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Amelia D. Agustina. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (Tpdk) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati. Skripsi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Nirmala. 2020. Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan  
Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Skripsi. Makassar: Program Ilmu  
Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar

Kristia Hajrin Dwima. 2021. Unit Kerja Layanan Sebagai Strategi Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan. Skripsi  
Administrasi Publik FISIP UNAND.

Vivin Widyawati. 2017. Kinerja organisasi Lembaga Pendidikan SDN Larangan  
Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan. Skripsi Fakultas  
Ilmu Administrasi Universitas Madura.

Yahya Happy CH. 2011. Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pelayanan  
Surat Ijin Mengemudi (SIM) Corner di Sidoarjo. Skripsi Ilmu  
Administrasi Negara FISIP Universitas Airlangga.

