

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Husain, O. P., Abdussamad, Z., & Sulila, I. (2021). The Effectiveness Of Population Administrative Document Service Delivery (Family Cards And Birth Certificates) In The Gorontalo City Department Of Population And Civil Registration. *Public Policy Journal*, 2(1).
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Konopaske, R., Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (2022). *Organizational Behavior and Management*. McGrawHill.
<https://books.google.co.id/books?id=dumkzgEACAAJ>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Mahmudi, R. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan: Penelusuran Konsep Dan Teori*. Pustaka Pelajar.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah*. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>
- Oghojafor, B. E. A., Muo, F. I., & Aduloju, S. A. (2012). *Organisational Effectiveness: Whom And What Do We Believe? Advances In Management And Applied Economics*, 2(4), 81.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). *Implementation Of The Population Administration Information System In Electronic Resident Card Management*. *Perspektif*, 8(2), 77–83.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). *A Spatial Model Of Effectiveness Criteria: Towards A Competing Values Approach To Organizational Analysis*. *Management Science*, 29(3), 363–377.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Richard, L., Stracke, K., & Heaney, C. (2007). *Understanding The Theory And Design Of Organizations*.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). *Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.

- Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS.
- Sondang P. Siagian. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan)*. Metode Penelitian Pendidikan, 67.
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya organisasi*. Prenada Media.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara. Syafiie, Inu Kencana.(2013). *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Strategi Keunggulan Pelayanan Publik: Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik (Konsep-Teori & Praktek)*. Lukman Offset, Yogyakarta.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Administrasi, I., Universitas, N., Malang, M., Ponorogo, P., Kb, P., Muda, A., Pp, D., Kb, D., Ponorogo, K., Ilmu, M., & Negara, A. (t.t.). *Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik*. <http://jiip.stkipyapisdmpu.ac.id>
- Yu, T., & Wu, N. (2009). A Review Of Study On The Competing Values Framework. *International Journal Of Business And Management*, 4(7), 37–42.