

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2018). **Pelayanan Publik Teori dan Praktik**. Cet.I. Bandung: Mangu Makmur Tanjung Lestari.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. **Jurnal Ilmiah Administrasi Publik**, 06(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>, didownload tanggal 16 Oktober 2023.
- Anggareni, R., Zauhar, S., & Siswidiyanto. (2013). Evaluasi Kebijakan Publik: Kota Malang. **Jurnal Administrasi Publik**, 1(1), 119–127, <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/19>, didownload tanggal 20 Oktober 2023.
- Anggraeni, Lia, Endang Indartuti, I. M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Mini Mall Pelayanan Publik (Mmpp) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. **Jurnal Inovasi Penelitian**, 4(2), 289–300, <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/2677>, didownload tanggal 6 September 2023.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. **Publik Dan Administrasi Bisnis**, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>, didownload tanggal 28 Agustus 2023.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. **Jurnal Administrasi Publik & Bisnis**, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>, didownload tanggal 6 September 2023.
- Erna, E., & Ramadhani, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. **Jurnal Academia Praja**, 5(1), 56–72. <https://doi.org/10.36859/jap.v5i1.914>, didownload tanggal 6 September 2023.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos**. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>, didownload tanggal 1 Agustus 2023.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). **Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>,

didownload 29 Agustus 2023.

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2003). **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003**. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2469\\_C.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2469_C.pdf), download 18 Oktober 2023.

Farokha, D. R., & Syafi'i, A. (2015). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya. **JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi**, 58–67. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/394>, didownload tanggal 30 Agustus 2023

Hardiyansyah. (2018). **Kualitas Pelayanan Publik**. Edisi II Revisi. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Khozin, M., & Mutmainah, N. F. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi kasus pelayanan kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron). **Jurnal Manajemen Pelayanan Publik**, 1(2), 143. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.18452>, didownload tanggal 29 Agustus 2023

Khusumawati, M. A. (2019). **Karakteristik Pelayanan Prima**. PPTI Unesa. <http://maritaafiyahkhusumawati.blog.unesa.ac.id/karakteristik-pelayanan-prima>, diakses tanggal 06 September 2023

Laka, B. M., & Niwele, A. (2019). Persepsi masyarakat terhadap pelayan publik PT. PLN Rayon Taniwel. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i2.2271> didownload tanggal 31 Agustus 2023

Maulidiah, S. (2014). **PELAYANAN PUBLIK; Pelayanan Aministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)** (1st ed., Issue 1). Bandung: CV. Indra Prahasa.

Menpan. (2003). **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik**. [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/DQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/DQ4ZQ==.pdf), didownload tanggal 31 Agustus 2023.

Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., Citra, A., Schulz, N. D., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2020). **Pelayanan Publik. In Kompilasi Teori/Konsep Manajemen** (Vol. 1, p. 274). <https://ebook-bsk.kemenumham.go.id/uploads/ebook/d2675488e1ebff1be43c1beb73277385.pdf>, didownload tanggal 6 September 2023.

Niaga, C. (2023). **Pengertian Payroll dan Manfaat bagi Perusahaan dan**

**Karyawan.** <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/pengertian-payroll-dan-manfaat-bagi-perusahaan-dan-karyawan>, diakses pada 13 Januari 2024

Ningrum, D. W., & Hermayanty, I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. **Jurnal Manajemen Pelayanan Publik**, 1(2), 135. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.14364>, didownload tanggal 29 Agustus 2023.

Peraturan Pemerintah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2013). **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.**[https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT\\_Globalization\\_Report\\_2018.pdf](https://www.bertelsmannstiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf), di download tanggal 29 Oktober 2023.

Peraturan Pemerintah. (2020). **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos Dan Giro Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)**, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/57022/pp-no-5-tahun-1995> didownload tanggal 1 September 2023.

Pos Indonesia. (2023). **POS INDONESIA.** Pos Indonesia. <https://www.posindonesia.co.id/id> diakses pada tanggal 1 November 2023.

Prihatina, R. (2022). **Pelayanan Publik : Mari Bersemangat Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Para Pengguna Jasa.** Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543> di akses pada tanggal 3 November 2023.

Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Cet. I Bandung: Penerbit Pustaka Ramadhan.

Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. **Jurnal Studia Administrasi**, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61> didownload tanggal 4 September 2023.

Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.35194/eeki.v1i1.1134> didownload tanggal 28 Agustus 2023.

- Sugiyono, P. D. (2019). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Cet. I. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutikno, B. (2022). Kualitas Pelayanan PT . Pos Indonesia ( PERSERO ) Cabang Sukamerindu, Kota Bengkulu. **Jurnal Professional**, 9(1), 125–132. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i1.2557> didownload tanggal 30 Agustus 2023.
- Wijaya, A., Hamdi, M., Kawuryan, M. W., & Pudjianto, W. S. (2022). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Di Rsud Pringsewu Dalam Rangka Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. **Jurnal Academia Praja**, 5(2), 262–277. <https://doi.org/10.36859/jap.v5i2.1122> didownload tanggal 29 Agustus 2023.
- Wulansari, N., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus Di Pt Pos Kebonrojo Surabaya. **Publika**, 10(2), 457–470. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p457-470> didownload tanggal 30 Agustus 2023.
- Zamani, F. E. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor Pos Ujung Berung Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Pandemi Covid-19. **Dialektika**, 20(3), 1–16. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i3.102>, didownload tanggal 30 Agustus 2023.