

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press.
- ADIGUNA, A. P. (2020). Penyelenggaraan Layanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Best Practice (Studi Pada Program Inovasi "Layad Rawat" Di Kota Bandung 2017-2018) (Doctoral dissertation).
- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management dan Governance dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 453-469.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal politik profetik*, 4(2).
- Amilia, A. I., & Rahayu, A. Y. S. (2020). Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 330-350.
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3), 1-16.
- Arsal, R. (2006). Kebijakan Pembangunan Kualitas Manusia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 6(3).

- Arsal, R. (2009). Reformasi Birokrasi Melalui Penerapan Manajemen Kontrak Sebagai Upaya Mewujudkan Netralis Pegawai Negara Sipil Dalam Era Otonomi Daerah. *Civil Service Journal*, 3(1 Juni).
- Cantika, Sehsa., Rostyaningsih, Dewi., Djumiarti, Titik. Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah). Vol. 4 No. 4.
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service: An Approach to Reform*. *International Review of Public Administration* Vol 8 No 1. 2004. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E Sharve.
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 7(2), 93-108.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- ELDO, Dwian Hartomi Akta Padma; Mutiarin, Dyah. 2018. Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2018, 1.2: 156-167.
- Fadillah, J., Susanto, T. T., & Eddy Kusnadi. (2018). Perancangan Logo SEE SYSTEM Untuk Membangun Brand Awareness Sebagai Aplikasi Online Untuk Prospecting Database *Customer*. *Jurnal Komunikasi*, 9(2), 150-155.

- Fattrah, M. I. (2017). Pengaruh Availability Of Money And Time, Hedonic Shopping Value, Dan Store Atmosphere Terhadap Perilaku Impulse Buying Pelanggan Transmart Carrefour Cilandak (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2017).
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Gumanti, T. A., & Utami, E. S. (2002). Bentuk pasar efisiensi dan pengujiannya. *Jurnal akuntansi dan Keuangan*, 4(1), 54-68.
- HADI, S. Penguatan Fungsi Legislasi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Situbondo (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- HADIYATI, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Garuda Indonesia Airlines Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 1(1), 35-55.
- Hendriyani, M., Sutandar, E., & Syaitavi, R. G. (2022). Strategi Peningkatan Standar Layanan *Customer Support* Dalam Upaya Menurunkan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus PT. Enneren Technologies). *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(2), 11-19.
- Hidayat, Wahyu. 2021. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. Volume 3 Nomor 1, Maret 2021.

- Hussain, R.; Al Nasser, A.; Hussain, Y.K. 2015. Service quality and *customer* satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management* 42, 167-175.
- Madubun, Hadijah., Nuraini Selly, Rina. 2023. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di Masa Era Revolusi 4.0. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*. Vol. 4 No. 2
- Mahsyar Abdul. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 1, No. 2, Oktober 2011.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi dalam mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90-98.
- Muharsono, M. (2017). Pelayanan Publik Dalam Perspektif NPM. *Publiciana*, 10(1), 133-151.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Negara, K. P. A., Birokrasi, D. R., & Indonesia, R. (2014). *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI.

- Nurkholis, A., Damayanti, D., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2021). Pelatihan *Customer Service* Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 2(2), 167-172.
- Orborn, David dan Ted Gaebler. 1997. *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government) Menstranformasikan Semangat Wirausaha Kedalam Sektor Publik*. Penerjemah Abdul Rasyid Pustaka Binamas Pressindo. Jakarta.
- Paramita, L. D. (2016). *Pengaruh Shopping Lifestyle, Store Atmosphere, dan Hedonic Shopping Value Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif Pelanggan Aeon Depart Ment Store Bsd City* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Putra, A. S. (2021). *Sistem manajemen pelayanan pelanggan menggunakan php dan mysql (studi kasus pada toko surya)*. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika (TEKINFO)*, 22(1), 100-116.
- S. Lestari, 2023. Nilai Pelanggan di Cek Toko Sebelah App (*Customer Value in Cek Toko Sebelah App*). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Digital (JBPD)*. ISSN 2798-3298, Vol 1, No. 2, 2022, 77-87.
- Sapitri, N. P. D. E., & Mahayasa, I. G. A. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 4(1), 1-12.

- Saputra, A. I. (2022). Penyuluh Pajak: Penerapan *Customer Based Oriented Services* Di Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, 15(1), 01-11.
- Sayidah, N., Mulyaningtyas, A., & Winedar, M. (2015). Implementasi Konsep New Public Management Di Dinas Koperasi Dan Umkm Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi & Auditing*, 12(1), 39-52.
- Sediawan, M. L. (2013). Analisis Perbandingan Metodologi *Customer Satisfaction Index* dalam Rangka Peningkatkan Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 2(1), 65-76.
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24-37.
- Setyono, D. (2019). Analisis Penerapan New Public Management (NPM) Sebagai Kerangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Balai Kesehatan/Rumah Sakit. *Aktiva: Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 4(2), 148-155.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.
- Susanto, Yohanes dan Sukoco. 2019. Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*. Vol. 24, No. 2 Agustus 2019. p-ISSN: 1693-4768, e-ISSN : 2656-8861.

- Wibowo, B. S., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pelayanan Kuaplitas Apotek Franchise Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Literature. *Diagnosa: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(2), 74-81.
- Widaningsih, S. (2023). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Kasir Di Toserba Griya Pasteur Bandung. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 157-164.
- Widyana Verawaty Siregar, Syarifah Muthia Putri. 2020. Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli. *Jurnal Teknik Elektro Vol. 3, No. 1, Juli 2020, ISSN 2622-7002*.
- Wiratmaja, I. N., & Sudana, I. W. (2019). Demokrasi Sebagai Dasar Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), 104-110.
- Zairi, M. (2010). *Benchmarking for best practice*. Routledge.