

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Abubakar, H. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-press UIN Sunan Kalijaga.
- Ade Putra Ode Amane, A. R. (2023). *Reformasi Administrasi Publik*. (A. Hendrayady, Ed.) Eureka Media Aksara,.
- Agusta Ari Wibowo, I. K. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(1), 1-12.
- Alexandra Williamson, B. L. (2019). Publicness and the identity of public foundations. *The Foundation Review*, 11(3).
- Alfi Nurjanah, P. P. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(7).
- Arnita Febriana Puryatama, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Bramantyo Tri Asmoro, M. H. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Carvalho, C. B. (2012). Assessing users' perceptions on how to improve public services quality. *Public Management Review*, 14(4), 451-472.
- Dahyar, D. (2019). *Reformasi birokrasi & pelayanan publik*. Makassar: Leisyah.
- Duffy, J. A. M., & Ketchand, A. A. (1998). Examining the role of service quality in overall service satisfaction. *Journal of Managerial issues*, 240-255.
- Fiantika, F. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Frederic Naazi-Ale Baada, A. D. (2019). Resource constraints and quality public library service delivery in Ghana. *The International Information & Library Review*, 52(1), 10-31.
- Hardiansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. *eprints.binadarma.ac.id*.
- Herizal Herizal, M. M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*.
- Khalil, S. a. (2012). Model for efficient service delivery in public service. *Journal of Public Administration and Governance*, 2(3), 85-95.

- Kim, J. (2021). Extending upper echelon theory to top managers' characteristics, management practice, and quality of public service in local government. *Local Government Studies*, 48(3), 556-577.
- Lestari, E. (2008). Reformasi pelayanan publik (Public services reform) dan partisipasi publik. *Dialogue*, 5(2), 254-267.
- Lolita Deby Mahendra Putri, D. M. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik . *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Lukman, S. S. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90.
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T.-a. (2020). *Pelayanan Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Mutiarin, L. D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Nasution, A. F. (2023). *Haki Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: repository.uinsu.ac.id.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Olusoyi Richard Ashaye, Z. I. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*, 49, 253-270.
- Parasuraman, A. Z. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1).
- Rahman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Robert B. Denhardt, J. V. (2002). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press (AUP).
- Sintya Trifira, R. E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(2), 108-112.
- Solechan, S. (2019). Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(3), 541-557.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, untuk penelitian yg bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruksi (MPK)*. Bandung: Toko Buku Bandung.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Pers.
- WC, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. *SAGE Publication*.
- Wibawa, K. C. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234.

