

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. (2016). *Hak-hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Dialog Pengawasan Pelayanan Publik Bersama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau)*.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2017). Pengaruh fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja implikasinya pada prestasi kerja pegawai negeri sipil badan kepegawaian pendidikan dan pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 1(1), 1–10.
- Aziza, T. N. (2016). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda : Sebuah Upaya Menuju Perbaikan. *Jurnal Borneo Administrator*, 12(3), 259–277. <https://doi.org/10.24258/jba.v12i3.254>
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Adminstrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *D'CARTESIAN*, 7(1), 15–21. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>
- Habibi, M. M., Sukriono, D., & Rapita, D. D. (2019). Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Governance. *Jurnal Praksis Dan Dedikasi Sosial*, 2(1), 19–27.
- Hamzah, O. S. (2014). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 30–45.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heriyanto, I. (2015). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi , Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2), 80–101.
- Istriani, N. I. (2017). Analisis Sistem Antrean Dengan Disiplin Pelayanan Preemptive. *Jurnal Sains Dasar*, 6(2), 103–108.
- Kriswahyu, H. dkk. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi*. Ombudsman Republik Indonesia: Kuningan Jakarta Selatan.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.

- Listyawati, T., & Muhyadi. (2017). PENGADAAN DAN PEMELIHARAAN SARANA DAN PRASARANA KANTOR DI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH (BKD) PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PROCUREMENT. *Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Yogyakarta*, 228–238.
- Mulyono, D. (2017). Analisis faktor pendorong dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan pondok kacang timur kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. *Jurnal Mozaik*, IX(2), 94–100.
- Purba, I. R., Purnawan, I. K. A., Made, I. G., & Sasmita, A. (2016). Sistem Antrean Pelayanan Medis Praktik Dokter Bersama Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 4(3), 248–258.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik: Edisi Pertama. In *Modul Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. <http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016)*, 5(1), 89–114.
- Siambaton, E. (2015). Etika dan Etiket Profesi Sekretaris Profesional. *Epigram*, 12(1), 35–44.
- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susiani, D. (2019). *Buku Ajar Hukum Administrasi Negara: Cetakan Pertama*. Jawa Timur: CV Pustaka Abadi.
- Susiawan, S., & Muhid, A. (2015). Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 4(3), 304–313. <https://doi.org/10.30996/persona.v4i03.725>
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 2)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.