DAFTAR PUSTAKA

Akbar & Usman. (2009). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.

Amin, Ibrahim. (2008). Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi. Jakarta: Mander Maju.

Baderan, U. S., & Karim, D. F. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. International Journal Papier Public Review, 2(2), 36-41.

Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, *6*(2), 127-134.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service:

Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business.

Boediono, B. 2003, Pelayanan Prima Perpajakan, rineka cipta, Jakarta

Chandler dan Plano. 2004. dalam Yeremias T.Keban. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Medi.

David H. Rosenbloom. (2005). Teori Administrasi Publik. Bandung: Refika Aditama.

Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. The New Public Service, M.E. Sharpe,

New York.

Djafar, F., Mohi, W. K. ., Karim, D. F. ., & Mohamad, Y. . (2024). Financial Administration Management at Bulango Health Center, Bone Bolango Regency. International Journal Papier Public Review, 5(2), 59-65.

Dwi Arini Nursansiwi dan Hairun Yasin (2019). Pelayanan Publik Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima

Franks Jefkins, 2004: 10 Public Relations Jakarta: PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga

Gie, The Liang. 2007. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty

Handayani, Nur. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang.

Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 1(3).

Kurniawan, Agung (2005). Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaruan

Lovelock and Wright, 2002, Principles of Service Marketing and Management, 2 nd edition, Prentice Hall.

Max Weber, Dahl,1994, Terminologi Birokrasi, Pemerintah, PustakaSinar Harapan,Jakarta.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moekijat. (2002). Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja. Bandung :

Pionir Jaya.

Moenir, A.S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, L. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung. Remaja Rosdarya.

Napitupulu, Paimin. (2007). Pelayanan publik dan Customer Satisfaction. Bandung: Alumni.

Nawawi, Hadari. (2012). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Osborne, S. P. (2010). The New Public Governance?: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance.

Pakudu, R. (2024). Implementasi pelayanan publik melalui E-goverment di dinas sosial kabupaten gorontalo. Jurnal Administrasi Negara Dan Ilmu Pemerintahan, 3(1), 92–99.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan

Ristiani, Ida Yunari. (2020). “Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. Jurnal Ilmiah Manajemen.Volume X1, No. 2.

Rosady, Ruslan. (2016). Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sedarmayanti. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT.

Refika

Siagian, Sondang P, 2004, Prinsip-prisip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid I, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). “Reformasi Pelayanan Publik”, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.

Simon, A. Herbert. (2004). Administrative Behavior, Perilaku Administrasi: Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat. Jakarta: Alih Bahasa ST. Dianjung, Bumi Aksara.

Soeharto, Iman, (2001). Manajemen Proyek Dari Konseptual Sampai

Operasional. Jakarta: Erlangga

Sondang Siagian, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Indonesia, Jakarta,

Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. Competence at Work, Models For Superior

Syafiie, Inu Kencana. (2013). Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara

Vaelovexsia, R. T. (2022). Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Wa Ode Aina (2024). Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Bagian Umum Sekretariat DaerahKota Baubau.