

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyah. (2023). *Pelayanan Publik dan Kualitas Layanan Administrasi*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Buchari Alma. (2012). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ganesa Eka Suswanti, et al. (2023). *Konsep Pelayanan Publik dalam Administrasi Pemerintahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Jakarta: Gava Media.
- Litjan Poltak Sinambeilla. (2007). *Pelayanan Publik dan Administrasi Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mahmudi. (2010). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., & Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. USA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. (2015). *Total Quality Management dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, dan Implikasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supawanhar, S., Askani, A., & Hartono, R. (2024). Kualitas pelayanan sektor publik dengan pendekatan perspektif *New Public Management (NPM)*. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3).

- Puspawati, A. A. (2016). Penerapan New Public Management (NPM) di Indonesia: Reformasi Birokrasi, Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan Swasta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Publisia: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1).
- Azijah, S. N., & Wahyudin, C. (2023). Implementasi New Public Management (NPM) terhadap reformasi birokrasi. ADMINISTRATIE: *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1).
- Pramusinto, A. (2015). Total Quality Management dan strategi reformasi di sektor publik. JKAP: *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*.
- Husin, N. F., Alhadar, F. M., & Sabuhari, R. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(8), 1023–1039.
- Djadjuli. (2023). Total Quality Service. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Hermawan, M. R., Onibala, N., & Siwi, C. (2024). SERVQUAL digital challenges in serving foreign university graduates in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4).
- Rauf, R. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam administrasi pemerintahan di Indonesia. *PUBLIKA*, 1(2).
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8(1).
- Riduansyah, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan pada layanan tes kesehatan di klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan menggunakan metode SERVQUAL. *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 4(1).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2).