

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media, edisi Revisi.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*
- Siagian, Sondang p. 2009. *Kiat meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN :

- Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

JURNAL :

- Asrariyah, Siti. 2013. *Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Ulu Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 1, Nomor 1.
- Darsoni, dkk. 2017. *Profesionalisme Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Bagian Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Barat*. eJournal: Administrative Reform, Volume 5 Nomor 1 : 160-169.

Daroyani, Novitaningrum, Badzalina, 2014. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. eJournal Ilmu Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 200-210.

Firdisa, Munawir Widi, dkk. *Profesionalisme Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pelayanan Penerbitan SIUP di Kota Tanjung Pinang*. Jurnal: Fisipol Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

Maryam, Neneng Siti. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal: Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1.

Sancoko, Bambang. 2010. *Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jurnal: Ilmu Pemerintahan. Volume 17 No 43-51

Saputra, Anugrah Rio. 2014. eJournal Ilmu Administrasi Negara. Volume 3 No 2 hlm. 702-717.

Porajow, Roy Cipta, dkk. 2018. *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan di Kecamatan Tompaso Barat*. Jurnal: Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi, Volume 1 No 1.

SKRIPSI :

Soraya, Rani. 2016. *Profesionalisme Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Tanggamus Dalam Pemberian Surat Izin Tempat Usaha (SITU)*. Skripsi: Fisipol Universitas Lampung.

WEBSITE/INTERNET :

<https://www.facebook.com/paeKataKita/post/1236612836430099/>
Akses 12 Mei 2020

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/pengamatan>.
Akses 1 Mei 2020

<https://jambi.tribunnews.com/new/detail/zainal-arifin-pelayanan-publik-kelurahan-beliung-kota-jambi-sdm-merupakan-kelemahan-instansi>
Akses pada 11 Mei 2020 pukul. 19:51 WIB.