

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV
- Artha, R. A., Bharata, H., & Caswita, C. (2014). Penerapan model pembelajaran berbasis masalah untuk meningkatkan kemampuan representasi matematis siswa. *JURNAL PENDIDIKAN MATEMATIKA UNIVERSITAS LAMPUNG*, 2(4).
- Barata, A. A. (2011). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Chen, Chi-Kuang dkk. CORE: A Study of Customer-Oriented Service System in the Public Sector. pp. 492-502.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hsiao, Chih-Tung.dkk. (2008). A Study Of Service Quality In Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Irfandi, A. (2018). *Analisis Kinerja Pegawai Uptd Samsat Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kota Makassar*. Manajemen. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Kasmir, D. (2006). *Kewirausahaan. Raja Grafindo Persada. Jakarta, Indonesia*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Kuncoro, W. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro)
- Lubis, Bertha (2019) *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Kode Etik Pelayanan Kepada Pegawai Di Layanan Publik*. Media Bina Ilmiah, 13 (12): 17. pp. 1921-1928. ISSN 2615-3505
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih,(2006). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rosenberg, S. A., & Terry, W. D. (1977). Passive immunotherapy of cancer in animals and man. *Advances in cancer research*, 25, 323-388.
- Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Sinambella, L. Poltak. (2006). *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Mulyadi, Deddy. Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet Cetakan ke 11.

Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Winarsih, (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

LAMPIRAN

I. Biodata Peneliti

Biodata

Identitas Diri :

Nama : Muhammad Ghifary
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 07 April 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : BTN Mangga Tiga Permai Blok B2/4 Makassar
No. Handphone : 08983144572
E-mail : muh.ghifary96@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

2006-2007 : TK Ridha Makassar
2007-2013 : SD Inpress Paccerrakkang Makassar
2013-2016 : SMP Negeri 30 Makassar
2016-2019 : SMA Negeri 06 Makassar
2019-2022 : S1 Administrasi Publik, FISIP Unhas

II. Dokumentasi Penelitian



Sumber: Wawancara dengan masyarakat



Sumber: Wawancara Pegawai



Sumber: Observasi Lahan Parkir



Sumber: Observasi Ruang Tunggu



Sumber: Wawancara KASI penerimaan dan penetapan



Sumber: Observasi Toilet