

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F. (2011). *Teori dan Konsep Administrasi : Dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*. Rajawali Pers.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Blau, P. M., & Page, C. H. (1956). *Bureaucracy In Modern Society*. Random House.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (1st ed.)*. Prenadamedia Group.
- Clarke, M. (2008). Understanding And Managing Employability In Changing Career Contexts. *Journal of European Industrial Training*, 32(4), 258–284. <https://doi.org/10.1108/03090590810871379>
- Doyle, L., McCabe, C., Keogh, B., Brady, A., & McCann, M. (2020). An Overview Of The Qualitative Descriptive Design Within Nursing Research. *Journal of Research in Nursing*, 25(5), 443–455. <https://doi.org/10.1177/1744987119880234>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). *Service Management for Competitive Advantage (2nd ed.)*. McGraw-Hill.
- Hart, S. N., Durrant, J., Newell, P., & Power, F. C. (2005). *Eliminating Corporal Punishment the Way Forward To Constructive Child Discipline*. Unesco Publishing.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus Teori, Desain, Kasus, Dan Penerapan Untuk HR Dan Organisasi Yang Dinamis (1st ed.)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2016). *Birokrasi*. KBBI. <https://kbbi.web.id/birokrasi>

- Keban, Y. T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu (2nd ed.). Gava Media.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. <https://hubla.dephub.go.id/ksopumakassar/>
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Lasse, D. A. (2011). Manajemen Kepelabuhan. Raja Grafindo Persada.
- Lawongo, V. E., Lumolos, J., & Sumampow, I. (2017). Perilaku Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Moronge Selatan II Kabupaten Talaud. JURNAL EKSEKUTIF, 2(2), 1–10.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2018). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi. Alfabeta.
- Mulyasa. (2010). Menjadi Guru Profesional: Menciptakan Pembelajaran Kreatif Dan Menyenangkan (9th ed.). Rosda.
- Nawawi, H., & Hadari, M. M. (2006). Kepemimpinan Yang Efektif. Gadjah Mada University Press.
- Pakpahan, M., Siregar, D., Susilawaty, A., Tasnim, Mustar, Ramdany, R., Manurung, E. I., Sianturi, E., Tompunu, M. R. G., Sitanggang, Y. F., & Maisyarah. (2021). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Yayasan Kita Menulis.

- Palan, R. (2007). Competency Management : Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi. PPM.
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Rahayu, P. P. (2021). Pengantar Psikologi Untuk Kependidikan. Yayasan Kita Menulis.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Organizational Behavior (15th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Rourke, F. E. (1978). Bureaucratic Power In National Politics : Readings. Little, Brown.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods For Business: A Skill Building Approach. John Wiley & Sons.
- Sellang, K. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi. Ombak.
- Siagian, S. P. (2010). Teori Dan Praktek Kepemimpinan (10th ed.). Rineka Cipta.
- Skinner, B. F. (1938). The Behavior of Organisms: An Experimental Analysis. D. Appleton & Company.
- Soemantri, S. (1976). Sistem-Sistem Pemerintahan Negara-Negara ASEAN. Tarsito.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Surich, G. (2008). The Structure of Unstructured Decision Processed. Prentice-Hall, Inc.
- Thierauf, F. (2008). Perspective The Competency HRM. Harper and Row.
- Thoha, M. (2003). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Raja Grafindo Persada.

- Thoha, M. (2004). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Triatmodjo, B. (2009). *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance : Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia.
- Yaris, M. (2005). *Perilaku Birokrasi*. Rajawali Press,.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations (8th ed.)*. Pearson.
- Zauhar, S. (1996). *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi Dan Strategi (1st ed.)*. Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar







Certificate of Registration

This is to certify that the

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

of

KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA MAKASSAR

Jl. Hatta No. 2, Makassar, South Sulawesi, 90173, Indonesia

for

Provision of Supervision and Law Enforcement in The Field of Shipping Safety and Security, as well as Coordination of Government Activities at Ports

has been assessed and registered against the provisions of

ISO 9001:2015

International Standard

With

Registration Number:	40021440	Cycle Start Date:	13 October 2021
Project:	2-21440-1-Q	Approval Date:	13 October 2021
Certificate Approved By:		Issue Date:	13 October 2021
Doug Page-Symonds		Expiry Date:	13 October 2024
Chief Executive Officer			



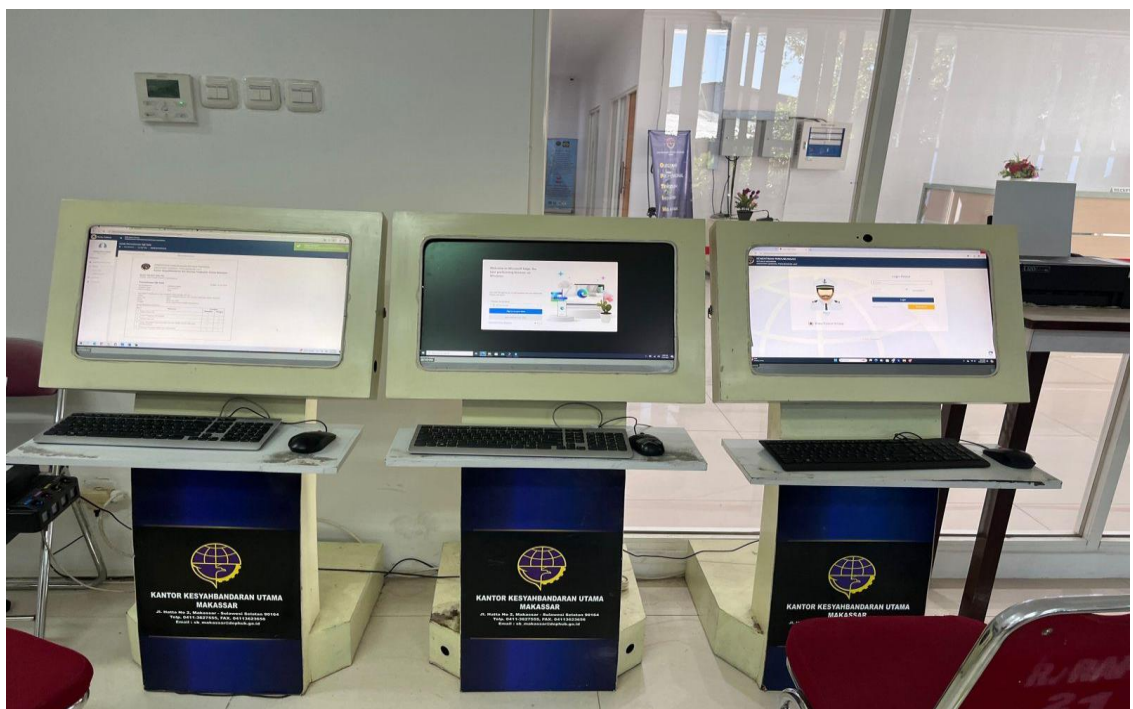
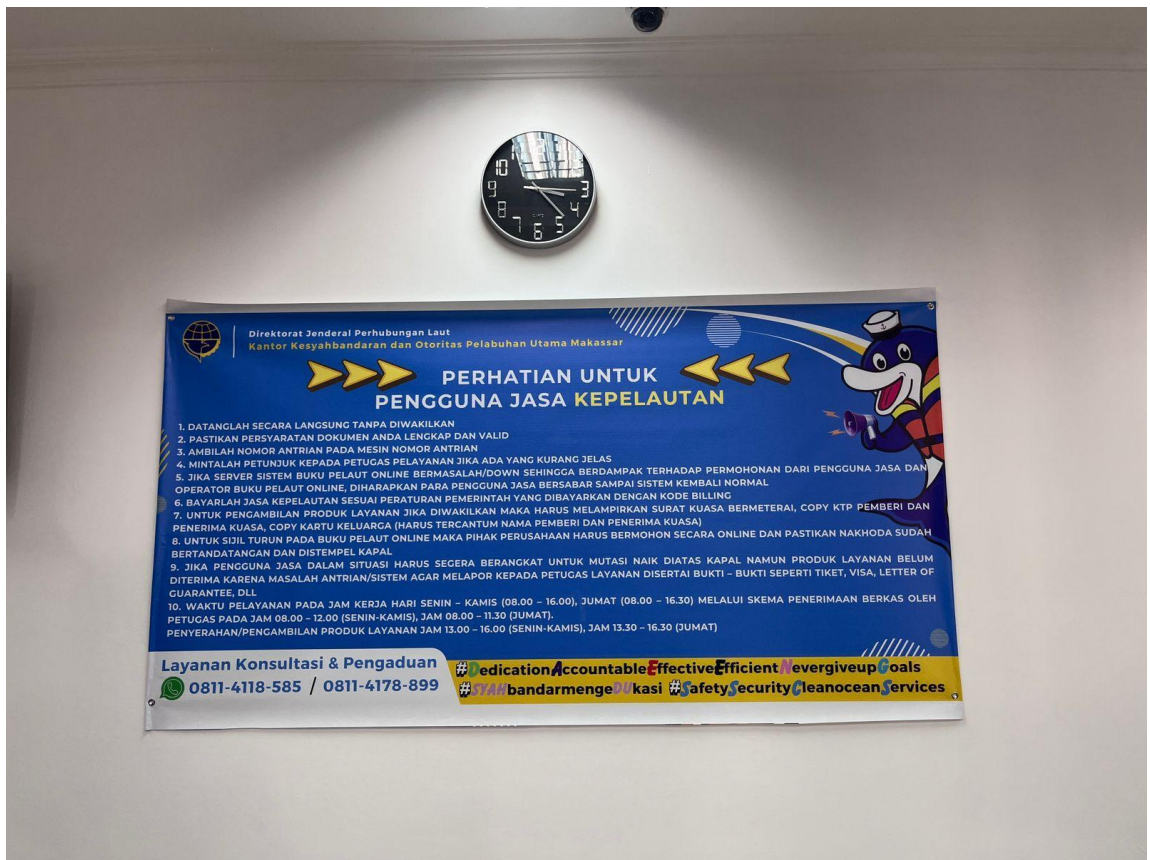
This certificate remains the property of GCL International Ltd. Registration is subject to the Scheme Rules which are published on www.gcl-int.com. Any misuse, alteration, forgery or falsification is prohibited. Please revalidate the currency of this certificate by visiting www.gcl-int.com or email certification@gcl-int.com

GCL INTERNATIONAL (UK)
Level 1, Devonshire House, One Market Place, London
EC1A 3BJ, United Kingdom



SN: 80021012
PM: 18936804







Lampiran 2

Dokumentasi Wawancara





