

## DAFTAR PUSATAKA

### Buku dan Jurnal

- Abdul Khadir. (2020). *FENOMENA KEBIJAKAN PUBLIK dalam PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK DI INDONESIA: Vol. VII* (Abdul Kadir (Ed.); Pertama). CV.Dharma Persada Dharmasraya.  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Arliliwati, Rusli, Z., & Febri Yuliani. (2020). Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 323–327.
- Fauzan, R. (2023). *MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK* (Cetakan Pe). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Kamarudin Sellang. (2019). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi: Vol. VIII* (Ridwan (Ed.)). Ombak Tiga.
- Maani, K. D. (2010). *Citizen Charter : Terobosan Baru dalam Penyelenggaraan Layanan Publik*. 35–52.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Definisi, Prinsip, Karakteristik Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Panambunan, J., Sambiran, S., & Kimbal, A. (2019). Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–10.
- Pananrangi. (2019). Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Citizen's Charter. *Meraja Journal*, 2(2), 119–134.
- PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*. (n.d.).
- Puspiosari, H. (2016). *Filosofi Pelayanan Publik* (M. Lutfi (Ed.); ketiga). SETARA Press.
- Putri, A. P. (2022). *IMPLEMENTASI CITIZEN'S CHARTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR*. 1–100.
- Ramli, M. (2013). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KEMANUSIAAN*. In M. S. Prof Dr. H. Muhammad Ramli (Ed.), *ALAUDDIN UNIVERSITY PRESS* (Pertama, Vol. 14, Issue 1). ALAUDDIN UNIVERSITY PRESS.
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, 28(4), 485–487.  
<https://doi.org/10.1177/239700221402800402>
- Sandagang, Y. C. (2013). Analisis Implementasi Kebijakan Distribusi BBM Bagi Nelayan Miskin Di Desa Labuan Kabupaten Tojo Una-Una. *E-Jurnal Katalogis*, 1(1), 16–28.

- Shafritz, J. M. (2017). *Introducing Public Administration* (Vol. 14).
- Sitna Hajar Malawat. (2022). *Buku Pengantar Administrasi Publik* (Antoni Pardede (Ed.); Pertama, Vol. 15). Universitas Islam Kalimantan.
- Strategis, R. (2023). *Rencana strategis (Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan)*.
- Sugiyono, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd. (Ed.); Kedua). Cv. Alfabeta.
- Wulandari, Rulyusa Pratiko, E. D. (2023). *EVALUASI KEBIJAKAN SUBSIDI BAHAN BAKAR MINYAK SOLAR*. 14(1), 13–22.

### **Undang-undang atau Peraturan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1

Perpres No 191 Tahun 2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) nomor 81 tahun 1993

Surat Ketetapan Kepala Dinas No : 950/176/424.089/2022