

DAFTAR PUSTAKA

- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2017). *Introducing Administration Public*. Taylor & Francis: Abingdon.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service; Serving Not Steering*. New York: ANSI.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & rochim, A. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press.
- Indradi, S. S. (2007). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Malang: Yayasan Pembangunan Nasional Malang.
- Lynn, Laurence E. 2006. *Public Management: Old and New*. Routledge. New York dan London.
- Lynn, Laurence E. Jr. 1996. *Public Management as Art, Science, and Profession*. Chatham, NJ: Chatham House.
- Ott, J. Steven, Hyde, Albert C & Shafritz Jay M. (1990) *Public Management: The Essential Readings*. Chicago, Lyceum Books/Nelson-Hall ... London, Heinemann Rainey, Hal G., & Chun Young H. (2005) *Public and private management compared*.
- Miles, M., A.M. Huberman, and J. Saldana. 2014. *Qualitative data analysis A methods sourcebook*. Edisi ke-3. America: Sage publications.
- Moeleong, Lexy J. 2009. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Roskadaya Offset.
- Adil2, A. R. S. A. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik

di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>

Sihotang, G. T. (2022). *PENGELOLAAN PROGRAM KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DI DINAS KETENAGA KERJAAN KOTA MEDAN SKRIPSI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA.*

Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Taufiqurokhman, Satispi, E., & Pujaastawa, I. B. G. (2016). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Universitas Udayana*, August, 4.

ZAHRA, H. (2022). *Implementasi New Public Management (Npm) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember.*

http://digilib.uinkhas.ac.id/16668/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/16668/1/HALIMATUS_ZAHRA_E20182140.pdf.pdf