

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Bharata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Competindo.
- Dr. Hj. Mariati Rahman, M. S, 2017, *Ilmu Administrasi*. SAH MEDIA. <https://books.google.co.id/books?op=lookup&id=pVNtDwAAQBAJ&continue=https://books.google.co.id/books%3Fid%3DpVNtDwAAQBAJ%26hl%3Did&hl=id>
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gaya Media.
- HB Sutopo, 2006, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Universitas Sebelas Maret Press.
- Liqa Aulia Rahman, & Wahyu Subadi, 2021, *Efektivitas Pelayanan Kunjungan Tahanan Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Tanjung Kabupaten Tabalong* lpmstiatabalong, +Production+editor,+81.Liqa+Aulia+Rahman+1657-1669 (1).pdf
- Muliawaty, L, 2020, *Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik*. <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik>
- Pasal 2 UU Nomor 12, 1995, *Tentang Sistem Pemasarakatan*. <http://www.bphn.go.id/data/documents/95uu012.pdf>
- Peraturan Pemerintah Nomor 58. (n.d.). *Tentang Syarat-syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Wewenang, Tugas dan Tanggung Jawab Perawatan Tahanan*. <http://bphn.go.id/data/documents/99pp058.pdf>
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., Bahri, S., Pelu, M. F. A. R., Purba, S., Asmarianti, A., & others, 2020, *Teori Administrasi Publik* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=vPsAEAAAQBAJ>
- Sutrisno, E. D, 2021, *Kinerja Pelayanan Pembinaan Kepada Warga Binaan Pemasarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Surakarta*. 5109-Article Text-16564-1-10-20210215.pdf
- Sutrisno Hadi. 2004, *Metodelogi Research* (2nd ed.).
- Tjiptono, F, 1996, *Manajemen Jasa Edisi I*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik*. (n.d.). <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>

- Widodo, S, 2018, *Implementasi Pelayanan Pengunjung di Lembaga Masyarakat Kelas IIB Kota Blitar*. penelitian terdahulu sugeng widodo.pdf
- Wijaya, Tony, 2018, *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT Indeks
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Keban, Yeremias T, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Fayol, Hendry, 2013, *Pengantar Administrasi dan fungsi-fungsi manajemen*. <http://PengantarAdministrasi-danfungsifungsimanajemen.htm> Diakses tanggal 2 Maret 2014.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik (Antara Teori Dan Aplikasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Lina Marliani, M. S. (2019). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara
- Suwarsono, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Robbins, Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta: Prehallindo
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Parasuraman, 2014, *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Muliawaty, Lia dan Hendryawan, Shofwan. 2020. “*Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi.*” 11: 101–12.
- Ikbar Yanuar, (2012). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Bandung:PT Refika Aditama