

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi dan Joko Tri Prasetya. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Pustaka Setia, 2003.
- Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- Ahmad Rijali. “Analisis Data Kaulitatif.” *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 84.
- Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Basu Swasta dan Irawan. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty, 2003.
- Budio, Sesra. “‘Strategi Manajemen Sekolah,’ Menata 2,” no. 2 (2019): 59.
- Edy Suwandi. *Metode Penelitian*. Jakarta Selatan: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2022.
- Elizabeth Nurhaini Butar-Butar. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: PT Refika Alditama, 2018.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 1998.
- Firhansyah Muhammad. “Menyoroti Pelayanan KUA di Masa Pandemi.” *www.OMBUDSMAN.COM*. Last modified 2020. Diakses September 8, 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menyoroti-pelayanan-kua-di-masa-pandemi>.
- Fred R. David. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Fredy Rangkuti. *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramvbudia Pustaka Utama, 2015.
- Jan-Erik Lane. *New Publik Management*. New York: Routledge, 2006.
- Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Lijan dkk. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- M. Ma’ruf Abdullah. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: ASWAJA, 2003.
- M. Manulang dan Marithot Manullang. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset, 2012.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

- Mudjia Rahardjo. *Tringulasi Dalam Penelitian Kualitatif*. Malang: Maulana Malik Ibrahim, 2010.
- Mudrajad Kuncoro. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Paul Suparno. *Riset Tindakan Untuk Pendidik*. Jakarta: PT Grasindo, 2008.
- Putra Bima Septama. “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.” *Ekonomi dan Ilmu Sosial*, UIN SUSKA RIAU, RIAU, 2020.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Celeban Timur UH III: Pustaka Pelajar, 2006.
- . *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Ricky, Griffin Dan. *Manajemen Edisi7, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Sadiyah. *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Sedamayanti. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Sondang P. Siagian. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2005.
- Srajuddin Didik Sukriono Winardi. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press, 2011.
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mix Method*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta, 2015.
- Surayin. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: Yrama Widya, 2007.
- Tumilantouw Novia, dkk. “Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tereran Kabupaten Minahasa Selatan.” *Mirai Management* 4, no. 1 (2019): 79.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Wijayanti Ita. “Ombudsman Kalsel Pantau Layanan Publik di KUA Banjarmasin Tengah.” www.OMBUDSMAN.COM. Last modified 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-kalsel-pantau-layanan-publik-di-kua-banjarmasin-tengah>.
- Wilson Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2012.
- V. Wiratna Sujarweni. *METODOLOGI PENELITIAN*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1994.