

DAFTAR PUSTAKA

- Awaliah, Annisa Putri. 2022. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang*. Skripsi Pasudan: Universitas Pasudan. <http://repository.unpas.ac.id/56616/> (Diakses pada 25 April 2022)
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetak 1. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Herlambang, Susatyo. 2018. *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan*. Cetak 1. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Lukman, dkk. 2021. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Cetak 1. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetak 9. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mursyidah, Lailul., dan Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetak 1 Sidoarjo: UMSIDA Press.
- PT. PLN (Persero). "Profil Perusahaan". <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>. (Diakses pada 16 April 2022)
- _____. Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0133.P/DIR/2019 tentang Pedoman tata Usaha Konsumen di Lingkup PT. PLN (Persero).
- _____. Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0076.P/DIR/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja PT. PLN (Persero).
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetak 1. Klaten: Tahta Media Group.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Cetak 1. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto., dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetak 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

_____. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

_____. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

_____. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Revida, dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetak 1. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Taufiqurokhman., dan Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Cetak 1. Ciputat: UMJ Press.

Ulum, M. Chazienul Ulum. 2018. *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Cetak 1. Malang: UB Press.