

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana . (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt TOI. *Jurnal Ekonomi* , 117.
- Adhi Kusumastuti , A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo .
- Ahmad Rifai. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik diKelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang. *Jurnal Kajian Administrasi dan Pemerintah Daerah* , 38.
- Defi Maya Oktasari. (2015). Implementasi Kepmen Pan No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publi diKantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara . *Journal Ilmu Pemerintahan*, 1345-1346.
- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Enitasari, R. & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo . *Public Administration Journal* , 139-149.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Imaniar, D. (2014). IMPLEMENTASI BUDAYA PERUSAHAAN DAN ETIKA PERUSAHAAN . *Majalah Ilmiah "Dian Ilmu"*, 78.

- Jein Natalia . (2021). Efektivitas Pelayanan Pegawai Dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu. *Journal Ilmu Pemerintahan* , 2.
- Kamaruddin Sellang, S.Sos., M.AP., D. A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Khairul Umam . (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik diKelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberan Kota Samarinda. *Pemerintah Integratif*, 269.
- Khairul Uman, A. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *Jurnal Pemerintahan*, 269.
- M. Arif Almanar , R. A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi Sekretariat KPU Kabupaten Kepulauan Meranti Pada Pemilu Legislatif Tahun 2014. *Ilmu Pengetahuan Sosial* , 257-258.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: Unpad Press.
- Noor, Z. Z. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama .
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan
- Pratiwi, N. I. (2017). PENGGUNAAN MEDIA VIDEO CALL. *Ilmiah Dinamika Sosial*, 210 - 216.

- Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Mauzalana, J. M. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Journal Administrasi Publik*, 71.
- Rita Kartina dan Rudy Handoko. (2019). *Efektivitas Pergantian Kepemimpinan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: LaksBang Justitia.
- Sellang, K. (2016). *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Siti Hertanti, Irfan Nursetiawan, R. (2019). PELAKSANAAN PROGRAM KARANG TARUNA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PEMBANGUNAN DI DESA CINTARATU KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 269.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 15.
- Suci, A. (2019). Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. *Jurnal JOM Fisip*, 7-8.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Jurnal Administrative Law dan Governance*, 152.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.