

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Anggito, A. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Pertiwi, D. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lexy J, Moleong. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- . 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Rahmadana, M F et al. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- . 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanjoyo Hutagalung, Simon, dan Dedi Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Saldana, Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

### **Sumber Jurnal**

- Asriani, Anita. 2022. *“Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare”*. Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Bakhtiar, Rizalul Gadi. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. STIA Bina Banua, Banjarmasin.
- Esa, Ratna. 2017. *“Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan tanjungsari Kabupaten Gunungkidul”*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gitya, Galang. 2020. *“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang”*. Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **Sumber Undang-Undang**

- Keputusan Camat Kedungkandang Kota Malang Nomor: 188.451/24.1/35.73.03.2022 Tentang Penetapan Inovasi pelayanan Pasukan Antar Surat (PAS) Kecamatan Kedungkandang Kota Malang Tahun Anggaran 2022.
- Keputusan Camat Kedungkandang Kota Malang Nomor: 474/24.2/35.73.08/2021 Tentang Standart Operasional Prosedur Pelaksanaan Layanan Pasukan Antar Surat.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### **Sumber Internet**

Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Diakses pada tanggal 20 Desember 2022

<https://keckedungkandang.malangkota.go.id>

Republika Jumlah Penduduk Kota Malang. Diakses pada tanggal 23 Januari 2021

<https://www.republika.co.id/berita/qndasm484/jumlah-penduduk-kota-malang-sebanyak-843810-jiwa>

Badan Pusat Statistik Kota Malang <https://malangkota.bps.go.id>