

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Diansari. (2012). *Pengungkapan Corporate Sosial Responsibility pada Perusahaan Publik di Indonesia: Melalui Karakteristik Perusahaan*.
- Dr. Abdul Kadir, SH, M. (2020). *Fenomena Kebijakan Publik dalam perspektif administrasi publik di Indonesia*. CV. DHARMA PERSADA DHARMASRAYA.
- Fajlurrahman Jurdi. (2023). *Pengantar Hukum Administrasi Negara* (M. H. M & R. Fauzi (ed.); 1 ed.). KENCANA.
- Firmansyah, H., Hutasoit, W. liano,. (2020). Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru. In A. Hendrayady (Ed.), *Media Sains Indonesia*. CV. MEDIA SAINS INDONESIA. www.medsan.co.id
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan PUBLIK. In *Gava media: Vol. XXVI*. Gava Media.
- Hariani, D. D. M., Sitorus, Yanti, S., & Irson, N. (2019). ANALISIS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM RANGKA PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT Oleh. *Jurnal Administrasi Publik*, 46(14020115120015).
- Ika, D. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI : Jurusan Ekonomi*, XX(XX), 1–22.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang Irawan. *jurnal paradigma*, 2, 174–201.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edidi Revisi*. Remaja Rosda Karya.
- _____. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. *PT. Remaja Rosdakarya*.

(Vol. 30). PT. Remaja Rosdakarya.

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima* (1 ed., Vol. 239, Nomor 1). GRAHA ILMU.

Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Adimata Fitri Damayanti.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sutopo, A. H. (2003). Pelayanan Prima. In Lembaga Administrasi Negara (Nomor 2003). Lembaga administrasi negara republik indonesia.

Syafri, W. (2012). *Studi tentang administrasi publik*. Erlangga.

Tamrin, M., Sellang, K., Yakub, R., & Mutmaina, M. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Desa. *Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik*, June, 110–121. <https://doi.org/10.47030/aq.v12i2.127>

Wahab, S. A. (2008). Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. In *Gender and Development*.

Warman, nabila septia, Syamsir, Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 132–148.

Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik Jakarta*. PT Buku Kita.

Yeremias, T. K. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu*. Gava Media.

Peraturan Bupati Malang Nomor 44 Tahun, (2022).

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik 63 (2003).