DAFTAR PUSTAKA

Akay, dkk. (2021). “Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*,” 1(1), 1–8.

Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* Thousand Oaks: SAGE Publications.

Emerson, dkk. (2011). *Writing Ethnographic Fieldnotes. Chicago*: University of Chicago Press.

Edrisy, I. F., & Rozi, F (2021). Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pengancaman Pornografi (Study Kasus Polres Lampung Utara). *Jurnal Hukum Legalita,* 3(2), 98-109.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Hasanah, H. (2017). "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)". *At-Taqaddum*, 8(1), 21.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). Marketing Management. Boston: Pearson Education.)

Naibaho, U. A., dkk (2022). "Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management)". *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079-1089.

Patton, M. Q. (1999). Enhancing The Quality and Credibility of Qualitative Analysis. *Healthy Services Research*, 34(5 Pt 2), 1189-1208.

Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

_____. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

_____. Peraturan Pemerintah No 75 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

_____. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

_____. Keputusan Menteri Sosial Nomor 146 Tahun 2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendaftaran Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

_____. Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Ketertiban Umum, Ketentraman dan Perlindungan Masyarakat

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.

Sellang, K .(2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *Akmen Jurnal Ilmiah* , 3(12)

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B.* Bandung: Alfabeta

Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal,* 2(1), 143–154.

Sukatin, dkk. (2022). Manajemen Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 2(1).

Sutopo, M. (2022). *Standar Pelayanan Publik di Indonesia: Teori dan Aplikasi. Jakarta*: Rajawali Pers.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Zeithaml, dkk. (1990). D*elivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press.