DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, et.al.2021. *Metode Penelitian Kualitatif.* Makassar: CV. Syakir Media Press

Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta.

Botutihe, N. 2017. ”Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*”.* Publik: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(1), 1-12.

Erawati, et.al.2010. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan.* Bina Rupa, lJakarta.

Halisa, N., & Syahrani, S. 2022 ”Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Dilihat Dari Aspek Tangible (Sarana Prasarana) Pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong” *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 370-379.

Hasibuan, Melayu S.P 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Jusmin, A. 2014. ”Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Domisili Di Kelurahan Yabansai Jayapura*”* Future: *Jurnal Manajemen dan Akuntansi,* 2(1), 52-68.

Kotler, Philips., 1994 *Marketing Management Concept.* New Jersey. Prentice Hall Inc

Mahsyar, A. 2011. “Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik”. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan,* 1(2).

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.

Pasolong, Harbani, 2017. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta

Peraturan Daerah Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Kelurahan Minasa Upa, Kelurahan Bonto Duri, Kelurahan Biring Romang, Kelurahan Bitowa, Kelurahan Laikang, Kelurahan Berua, Kelurahan Katimbang, Kelurahan Bakung, Kelurahan Buntusu, Kelurahan Kapasa Raya.

Purnamasari, Seran, 2024. *Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.* Skripsi Surabaya: Universitas Djuanda.

Ratminto dan Atik S.W 2017. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

_____.Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional

_____.Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

_____.Permenpan RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

_____.Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan

_____.Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Silfiah, R. I., & Nabila, A. 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses”. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks,* 4(1), 43–52.

Sinambela, et.al.2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. 2018 *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatf, dan R&D.* Alfabeta.

Tjiptono, F. 2005 *Kualitas Pelayanan, Teori dan Aplikasi.* Jakarta : Mandar Maju

Tjiptono, F. 2012 *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Widodo, J. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.* Malang: CV. Citra Malang