DAFTAR PUSTAKA

Bharata, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta

Dewi, & Suparno. (2022). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90. https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67*

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Haning, M. T. (2018). "Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik." *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 25-37.*

Ibrahim. A 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, A., & Tiarapuspa. (2023). "Review Literatur Budaya Organisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Penerapan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Instansi Pemerintahan." *Jurnal Ekonomi Trisakti, 3(2), 2247–2256.*

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Edisi Revisi. Bandung. PT Remaja Rosda Karya Offset.

Ombusman Republik Indonesia. 2022 Ringkasan Eksklusif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima : Fokus Pada Organisasi Publik Dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta

Peraturan Daerah Kota Makassar No. 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil

Peraturan Walikota Makassar Nomor 113 Tahun 2016 Tentang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A

Revida, et.al 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Republik Indonesia. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

_____.Peraturan Pemrintah No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

_____.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

_____.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sadjijono, 2007. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance, Laksbang Mediatama*, Yogyakarta.

Sinambela, et.al 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Bumi Aksara: Jakarta

Suryanegara, A. H. (2019). "Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi, 2(2), 189–205.*

Sasongko, F. & Subagio, H. (2013). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 4(7), 252117.*

Semil N, 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia.* Surabaya: Prenadamedia Group.

Somantri, G. R. (2005). "Memahami Metode Kualitatif." *Jurnal Makara Human Behavior Studies in Asia, 9(2), 57.*

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif.* Alfabeta Bandung, Jawa Barat.

Ulul, M. Chazienul. 2018. *Public Service : Tinjauan Teoritis Dan Isu-Isu Strategi Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

Widodo, A.T, 2013. *BAB II Pelayanan Publik Journal of Chemical Information and Modeling,* 53

Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *7*(2), 99. https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.495