DAFTAR PUSTAKA

Anshari, Zikri Al, dkk. (2018). "Studi Tentang Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda". *Journal Administrasi Negara*, *6*(3), 1–15.

Achmad, D et.al., (2022). "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar". *Jurnal Administrasi Negara*, *3*(2012), 1088–1098.

Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pengujung Arafak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *7*(1), 75–77.

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). "Analisa Kualitas Layanan Pada CV Singoyudho Nusantara". *Jurnal Maneksi*, *11*(2), 498–504.

Asmarianti, A., & Mubaraqah, M. I. (2023). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Di Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar". *Kolaborasi Jurnal Administrasi* Publik, 9(3), 404-420.

Anshari Zikri (2018). "Studi Tentang Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda". *Journal Administrasi Negara*, *6*(3), 1–15.

Ahmad Rijali (2018). "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95.

Bujana, S. Y. (2019). "Dampak Pelayanan Administrasi Terpadu". *Jurnal Ilmu Pemerintah,* 7 (4): 1643-1654.

Dessy, M. (2017). "Peningkatan Kepatuhan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Guna Meminimalisir Terjadinya Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik". *Prosiding Seminar Stiami*, *110*(9), 1689–1699.

Indah, M. & P. (2015). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter". *Jurnal Administrasi Publik 6(11), 951–952*, *1*(April), 45–54.

Indasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur : Unitomo Press

Kanedi, dkk. (2017). "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu". *Jurnal Pseudocode*, *4*(1), 37–46.

Ombudsman Republik Indonesia (2021). Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2021

_____. Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2022

_____. Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2023

Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). "Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik". *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan*

Publik & Bisnis), *1*(2), 273–287.

Pristiria, R. A., et.al (2022). "Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang". *Perspektif*, *11*(2), 533–546.

Putu, N., & Widanti, T. (2022). "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik", *Jurnal Pegabdian Masyarakat*, *3*(1), 73–85.

Ni Riani (2021). "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik". *Jurnal Inovasi Penelitian*, *21*(1), 1–9.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

_____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan

_____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura". *Jurnal Ekonomi*, *21*(3), 311.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya". *Jurnal Baruna Horizon*, *3*(2), 223–229.

Taris, L., Jufri, H., & Hari. (2017). "Implementasi Open Government Dan Transpirasi Masyarakat Dalam Pelayanan Prima Berbasis Kecamatan Di Kota Makassar". *Jurnal Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, *1*, 53–68.