

DAFTAR PUSTAKA

- Bachri, Bachtiar S. 2010. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif." *Teknologi Pendidikan* 10: 46–62.
- Enceng, BI Liestodono, and MW Purwaningdyah. 2008. "Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan *Good governance*." *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS* Vol 2: Hal 33-43.
- Harsono, Budi. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat." *Jurnal Administrasi Publik* 3 (1): Hal 20-38.
- Kadarisman, Ade, and Ilham Gemiharto. 2017. "Tata Kelola Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal Di Indonesia." *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi* Vol 5 No (1): Hal 1-115.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 *tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kota Makassar. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2015 *tentang Pembentukan Kelurahan Minasa Upa, Kelurahan Bonto Duri, Kelurahan Biring Romang, Kelurahan Laikang, Kelurahan Berua, Kelurahan Katimbang, Kelurahan Bakung, Kelurahan Buntusu, Kelurahan Kapasa Raya*.
- Kota Makassar. Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan*.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* Vol 10 No (3): Hal 569-586.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol 1 No (2): 81–90.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. "Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi* Vol 6 No (1): Hal 1-18.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.

- Puspitasari, Ni Luh Putu, and I Komang Gede Bendesa. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016)* Vol 1: Hal 1-114.
- Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, and Siswidiyanto. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik* Vol 1 (5): Hal 981-990.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 *tentang Kelurahan*.
- Wakhid, Ali Abdul. 2017. "Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal TAPIs* Vol 01 No (14): Hal 53-59.
- Wibowo, Sarwo Eddy, Endang Ruswanti, Unggul Januarko, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul, and Kebun Jeruk. 2013. "Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta." *Jurnal Ekonomi* Vol 4 No (1): Hal 56-64.