

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi, dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, R.C. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *Jurnal Fiat Jutisia* 10 (3): 569–85.
- Niswaty, R., Nur, A.C., dan Suhaedah. 2021. "Standar Pelayanan Publik Kecamatan Bontomarannu." *Jurnal Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 441–44.
- Nugroho, M., dan Halik A. 2016. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri." *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 1 (2): 251–66.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2021. Laporan Tahunan: Mengawasi Kepatuhan Dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Ketidakpastian.
- . 2021. Ringkasan Eksekutif: Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik .
- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima : Fokus Paa Organisasi Publik Dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Tengah: Tahta Media Group.
- Ratminto, dan Winarsih, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- . Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- . Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- . Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan .
- . Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional.
- . Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- . Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kabupaten Gowa.
- Revida, dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Semil, Nurmah. 2016. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulul, M. Chazienul. 2018. *Public Service : Tinjauan Teoritis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Yusnia, Y. 2019. *Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Skripsi Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

