

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, *1*(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Along, A., Sanggau, K., & Barat, K. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. *6*(1), 94–99.
- Awalia, S. N. (2021). Public Relations Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Skripsi*, *3*(1996), 6.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2023). Kota Surabaya Dalam Angka 2023. *Bappeda Potensi Wilayah*, *4*(1), 1–27. <http://bappeda.jatimprov.go.id/bappeda/wp-content/uploads/potensi-kab-kota-2013/kota-surabaya-2013.pdf>
- Christine Mokoginta¹, Iyam L. Dua², Jeaneta Rumerung³Politeknik, J. R. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Uaha Ngara Manado*. *5*(April), 79–92.
- Dandi Darmadi. (2021). *Administrasi Keuangan Daerah*.
- Dr. Hardiansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Eva risnawati, M.Uhaib Ad'ad, A. N. H. (n.d.). *kualitas pelayanan publik di kelurahan alalak selatan kecamatan banjarmasin utara kota banjarmasin*.
- Hamdi, A., M., & Ismaryati, S. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*.
- Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M. P., Jumari Ustiaty, S.Si., M. S., Evi Fatmi Utami, M.Farm., A., Dhika Juliana Sukmana, S.Si., M. S., & Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja* (Issue March).
- Jayanti, N. D. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Jose Beno, Adhi Prastistha Silen, M. Y. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor. *Jurnal Saintek Maritim*, *22*(8.5.2017), 117–126.
- Larasati, E. (n.d.). *Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik Oleh : Endang Larasati Abstract*.
- Lestari, R. A. (2019). Dinamika Governance. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *9*(1).
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis (3rd ed.)*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan*

- Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*, 14.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*.
- Nurany, F., Damayanti, A. N., Wulandari, F. A., & Nuzul, F. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan E-tilang Surabaya*. 9–22.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Briokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan Tahunan 2023*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf
- Peraturan Pemerintah. (2005). *Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan*. 2005, 1–23. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/49854/pp-no-73-tahun-2005>
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan*, 10(3), 570–581.
- Putri Lusy Riadina. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Registratie*, 4(April).
- Suandi. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Taufikur Rohman, imam sucahyo. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Sospoli*, 2(3), 174–183. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.178>
- Wahyuningtiyas, A., & Tukiman, T. (2022). Penerapan Community Based Tourism (Cbt) Sebagai Strategi Dalam Pengelolaan Wisata. ... *Dalam Pengelolaan* ..., 11(April), 109–123. http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/5543%0Ahttp://repository.upnjatim.ac.id/5543/1/Jurnal_Amelia_Wahyuningtiyas_18041010036_ADM.PUBLIK.pdf
- Waru, A. P. D. T., Yunita Janah, Susanti, I. D., & Yanti, S. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kepemilikan KTP Elektronik Pada Kelurahan Cempaka Baru. *Akrab Juara*, 5(2), 85–96.
- Yusman, A. F., & Yateno, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Digital Payment Dana pada Mahasiswa FEB UM Metro. *Jurnal Manajemen Diverifikasi*, 1(2), 278–299. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i2.600>