

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah Nasution, 2023. *Metode Kualitatif*, Bandung, CV. Harfa Creative.
- Abdussamad, H. Zuchri, 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.
- Alprinces Moclin, Ari J Rorong, H. F. K. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(111), 107–115.
- Andhika;, A. E. P., & Iswahyudi. (2021). Strategi Dinas Pendidikan dan kebudayaan dalam pemerataan tenaga pendidik untuk memenuhi standar pelayanan minimal pendidikan dasar di kabupaten biak numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 16(1), 46–58.
- Arifudin, Opan., dkk. (2020). “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional dengan Kinerja Karyawan BRI Syariah Subang. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol.5 No.2. November 2020, Hal. 157-163.” Diakses dari [http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal\\_makro\\_manajemen/article/view/962](http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal_makro_manajemen/article/view/962).
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>
- Dwi Wahyu Prasetyono, Armina Diana (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. <http://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/GovernanceJKMP/article/view/63>
- Febriyanty, R. (2021). Manajemen Strategi Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dalam Penanggulangan Anak Putus Sekolah di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(1), 391–402. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5792249>
- Hardani, A., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Indonesia, O. R. (2023). Laporan Triwulan I. *Ombudsman RI*, 9. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf)

- Indonesia, O. R. (2023). Laporan Triwulan II. *Ombudsman RI*, 9. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf)
- Indonesia, O. R. (2023). Laporan Triwulan III. *Ombudsman RI*, 9. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf)
- Irma, A., Lating, S., Putri, S. A., & Margarita, R. P. (2023). *VALUE FOR MONEY PADA LKJIP DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN GRESIK TAHUN 2020 DAN 2021 VALUE FOR MONEY AT LKJIP GRESIK EDUCATION OFFICE IN 2020 AND 2021*. 115–122.
- Moerir, A.S., (Abdullah Syirad), 1933- (pengarang). (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia / H. A.S. Moerir*. Jakarta:: Bumi Aksara,.
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 76–86.
- Rakhma, M. (2022). Pengaruh Pengelolaan Dana BOPDA Terhadap Mutu dan Kepuasan Kepala Madrasah Diniyah. *Jurnal Kependidikan Islam*, 12(2), 182–196. <https://doi.org/10.15642/jkpi.2022.12.2.182-196>
- Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Riyadi, S., & Astutik, I. R. I. (2022). Design and Build a Web-Based Guestbook Case Study Gresik Regency Education Office. *JOINCS (Journal of Informatics, Network, and Computer Science)*, 5(2), 35–38. <https://doi.org/10.21070/joincs.v5i2.1601>
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik  
Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. 13, 1–76.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Purwanto, Bambang Heru, dan Afandi M. N. (2021). Manajemen Strategi Sektor Publik: Konsep, Teori, Dan Praktik Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama