

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaharuan.
- Andriana, A., Agustang, A., & Muhammad Idkhan, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Kinerja Aparatur Perempuan Di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 3558–3568. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i1.2911>
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* (Cetakan I). Pustaka Setia.
- Anggit Saputro, & Permadi Mulajaya. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49–54. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.63>
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Arini. (2015). *Mudah Menyusun SOP*. Peneba Pila.
- Ariyani, E. D., Sadikin, S., & Muhammad, A. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai Tolok Ukur Keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Good Governance Di Politeknik Manufaktur Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2). <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3020>
- Asqalami, A., Mustofa, A., & Roekminiati, S. (2023). Sosialisasi Pelayanan Publik Penggunaan E-Wargaku Untuk Peningkatan Pengaduandan Menampung Aspirasi Masyarakat di Kota Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, 363–370.
- Atik, & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- B, I., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal*

- of Governance and Local Politics (JGLP, 4(2), 188–198.*
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed.* In *Pustaka Pelajar.*
- Danial, E., & Warsiah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah.* Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78–90.*  
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Everitt, B. S., & Howell, D. C. (2005). Penelitian kualitatif Penelitian kualitatif. In *Bandung: PT. Remaja Rosda Karya (Issue c).*  
[http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani.\\_ZA\\_2014-Dasar-dasar\\_Metodologi\\_Penelitian\\_Kualitatif.pdf](http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani._ZA_2014-Dasar-dasar_Metodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf)
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan. *KINERJA, 18(3).*  
<https://doi.org/10.29264/jkin.v18i3.10071>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2022). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA) (Vol. 1, Issue 1).*
- Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Management Review, 11(2).*  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/33534/26706#>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Mandar Maju.
- Indonesia, O. R. (2022). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022.*
- Indriyati, & Hayat. (2015). Peranan Perawat dalam Kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Jurnal Transformasi Administrasi, Vol 4 (1).*
- Irawan, A. (2018). *Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal*

- Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI; Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.  
<https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903>
- Kadir, A. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003). <https://jdih.ombudsman.go.id/>
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 272–277.  
<https://journal.uwks.ac.id/index.php/juispol/article/view/2134>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indoneisa*. PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja.
- Mukarom, Z., & Laksana., M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, (2022). <http://www.dpmpptsp.sidoarjokab.go.id/web/wp-content/uploads/2023/07/SPP-TTD-PAK-BUPATI-PERBUP-2022.pdf>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2014.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, (2021).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/161846/pp-no-16-tahun-2021>
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.  
<https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184wawancara>. *Jurnal Keperawatan*

*Indonesia*, 11(1), 35–40.

- Ramli S, Hasbullah. (2021). Pengaruh Dimensikualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. *Forum Ekonomi*, 23(1).
- Ratminto, Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2017). *Pelayanan Prima Pedoman Penerapan Momen Kritis dari A. Sampai Z*. UGM Press.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *JIP Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Muhammad Hidayat Djabbari. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146–164. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>
- Siagian, P Sondang. (1997). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Subagyo, A., & Kristian, I. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Aksara Global Akademia.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 117(8), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/40086/35981>
- T, Albi & I, Agus. (2021). Upaya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Jambi. *Jurnal Yuridis Unaja*, 3(2), 24–37. <https://doi.org/10.35141/jyu.v4i2.80>
- Toha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Fajar Interpretama.

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wahyudi, A. (2022). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek). *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(01), 38–48.  
<https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/download/529/407>
- Widodo, J. (2001). *Good Governance : Telaan dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikia.
- Yana, A. A. G., Agung, Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. *Jurnal Spektran*, 8(1), 45–53.  
<http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>
- Yudhistira, D. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).  
[https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/2750/pdf\\_668](https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/2750/pdf_668)
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *PAR Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>