

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Hendrayady, S.Sos., M. S. (2022). Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru, March*. https://www.researchgate.net/publication/359232993_Prinsip_Asas_dan_Unsur_Pelayanan_Publik
- Am'una, K. D. M., & Hertati, D. (2023). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Bayi Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 1–7. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i01.3617>
- Andrianto, D., Sunarya, A., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2025). *Optimalisasi Kualitas Layanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Sidoarjo Melalui Penerapan Digitalisasi Sistem CEISA*. 4.
- Anwar, M., Paramarta, V., & Buana, U. S. (2024). *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis Analisis Manajemen Waktu Tunggu Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien : Tinjauan Literatur Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis*. 06(4), 83–96.
- Ariyanto, A. (2019). Manajemen Layanan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembangunan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Bakar, A. (2021). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87. <https://doi.org/10.53746/perspektif.v13i2.15>
- Chandra Teddy, et. al. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsi, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Dermawan, A., Mariatul Kifti, W., Informatika, M., Tinggi Manajemen Informatika

- dan Komputer Royal, S., & Informasi, S. (2023). Peran Digitalisasi Bagi Masyarakat Dalam Mendukung Perekonomian Daerah. *Communnity Development Journal*, 4(6), 12866–12871.
- Dicha K. H. Ruwayari, Veronica A, Kumurur, F. M. (2020). ISSN 2442-3262 Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. *Jurnal Spasial*, 7(1), 94–103.
- Hertati, D., & Arif, L. (2020). Pengembangan Model Pelayanan Publik Yang Berkualitas Berbasis Web Pada Kecamatan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. In *Penerbit Cakradewa Ilmu*.
<http://sasanti.or.id/ojs/index.php/pci/article/view/48>
- Hidayat, A. (2022). *Optimalisasi Penyusunan dan Pembuatan Laporan untuk Mewujudkan Good Governance*. 11(1).
- Intan Sari, A., Muhammad Syaifuddin, & Andriani, T. (2023). Optimalisasi Manajemen Strategis Prasarana Pendidikan. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(4), 814–822. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4.126>
- Irianto, H., & Arizar, R. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Satu Atap Graha Mojokerto Service City (Studi Kasus Di Dispenduk Capil Kota Mojokerto)*. 4, 9379–9393.
- Kartika, S. D., Widowati, N., Publik, D. A., Diponegoro, U., & Semarang, K. (2022). *Inovasi Aplikasi Lawet Kebumen (Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi)*.
- Kartini, T. D., Novaria, R., & Murti, I. (2023). PELAYANAN PRIMA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PROGRAM SAKERA MESEM DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN SAMPANG (Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(06), 179–193.
- Kogoya, M., Posumah, J. H., & Kolondam, H. (2021). Pelaksanaan Program Pengentasan Kemiskinan Masyarakat di Desa Jirene Kecamatan Nogy Kabupaten Lanny-Jaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99), 81–91. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/32084>
- Masfi Sya'fiatul, U. (2019). Pelayanan publik. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari

- Matthew B.Miles, A.Michael Huberman, J. S. (1994). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Nainggolan, E. S., Utomo, H. S., & Rande, S. (2022). eJournal Administrasi Publik. *Journal Administrasi Publik*, 10(1), 6003–6016.
- Nopiyanih. (2021). *Upaya Optimalisasi Pelayanan Prima Staf Account Efforts To Optimize Prima Account Officer Staff*. 1–8. openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSU/article/download/9709/6109
- Nugraha, J. T. (2020). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32–42. <https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf>
- Nurhidayah, N. U., Setiyono, B., & Wijayanto. (2023). Pengembangan E-Government melalui Situs Web di Desa Bulakan Kabupaten Pemalang. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1), 1–15.
- Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023. *Ombudsman Republik Indonesia*, 1–121. https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4
- Purwati, D., & Hayati, T. (2023). Relevansi Maladministrasi Penundaan Berlarut Penyidikan Tindak Pidana Terhadap Pemenuhan Hak Kepastian Hukum Bagi Korban Dan Tersangka. *Jurnal Dharma Agung*, 31(3), 59. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i3.3187>
- Rahman, M. (2019). birokrasi dan pelayanan publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi Budaya Organisasi. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–9.

- Setyasih, E. T. (2023). Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62.
- Silmi Ilman. (2021). Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6, 23–34.
- Situngkir, D., Hutapea, T., Lubis, R. J., & Purba, B. (2024). Revolusi Digital dan Perubahan Pemikiran Ekonomi: Sebuah Analisis Sejarah dalam Era Teknologi Informasi. *Mantap: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(1), 222–225. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i1.1630>
- Suryantoro. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tabrani. (2023). Perbedaan antara penelitian Kualitatif (Naturalistik) dan Penelitian Kuantitatif (Ilmiah) dalam berbagai Aspek Tabrani. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5, 318–327.
- Ummah, M. S. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetungan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service-epub*. https://play.google.com/books/reader?id=kyvhCLOVmHgC&pg=GBS.PT14.w.3.0.58_278