

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J., 2019. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Ahmad, B., 2018. *Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Akbar, A. S., 2020. Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1), 1–12.
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F., 2023. Penerapan Metode SERVQUAL pada Skala Likert untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, 10(1), 89–106. <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F., 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105–122.
- Bharata, A. A., 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Boroallo, S., Ashari, A., Badaruddin, 2023. The Effect of Interaction Quality, Physical Environment Quality, and Outcome Quality on Customer Satisfaction in PT Ports Indonesia (Persero) Regional 4 Makassar Branches. *Proceeding of research and civil society Desemination "Management & Business Challenges in the Digital Era"*; 22-23 Mei 2023, Makassar, Indonesia. Nobel Indonesia Institute, 1–12.
- Brodie, R. J., & Crofton, G., 2006. The Service Marketing Mix: A Review and Reconfiguration. *Journal of Marketing Management*, 21(7–8), 737–764.
- Brodie, R. J., & Cruise, A., 2001. Customer Service: A Study of Quality Dimensions. *Journal of Marketing Management*, 17(1–2), 79–98.
- Creswell, J. W., 2014. *Penelitian Kualitatif dan Rancangan Riset*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Creswell, J. W., 2019. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V., 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M. E. Sharpe, New York.
- Dwiyanto, A., 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Frederickson, H. G., 1992. *The Future of Public Administration Around the World: the Minnowbrook Perspective*. University of Kansas Press, Kansas.
- Frederickson, H. G., & Smith, K. B., 2003. *The Public Administration Theory Primer*. Westview Press, Colorado.
- Frederickson, H. G., 1997. *The Spirit of Public Administration*. Josey-Bass Publishers, California.
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Jumiati, Mubarak, A., Magriasti, L., Hasanah, F., & Distra, F. N., 2022. Pengaruh Kualitas Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal El-Riyasah*, 13(2), 30–49.
- Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R., 2023. Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan

- Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(9), 528–538.
- Halimah, E., 2021. Perilaku Responsivitas Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Palopo. *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), 108–115.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Java Media, Yogyakarta.
- Harisjati, R. A., 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26.
- Haryono, N., 2012. Jejaring untuk Membangun Kolaborasi Sektor Publik. *Jejaring Administrasi Publik*, 4(1), 47–53.
- Herizal, Mukhrizal, & Wance, M., 2020. Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. 10.24815/gaspol.v1i1.17327
- Hidayanti, L., 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah, Makassar.
- Kaplan, A., 1964. *The Conduct of Inquiry: Methodology for Behavioral Science*. Chandler Publishing Company, San Francisco.
- Kotler, P., 1975. *Marketing for Non-Profit Organization*. Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, K. L., 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-14. Erlangga, Jakarta.
- Kvale, S., 2007. *Doing Interviews*. Sage Publications, New York.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P., 2022. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Lupiyoadi, R., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Karamani, D. D., 2024. Komunikasi Petugas dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8.
- Maskikit, C., 2022. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *JAKD*, 1(1), 31–54.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M., 1994. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publications, New York.
- Mochtar, D., Hadi, E. D., & Anwar, S., 2021. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 218–239. <https://doi.org/10.33369/sjbm.4.2.218-239>
- Moenir, H. A. S., 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan pertama. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H. A. S., 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Cetakan pertama. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mohamad, S. W., Pratama, Y. Y., Marwati, T. A., & Hidayat, M. S., 2022. Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan dan Teknologi*. 4(2), 1–14.

- Mutiara, V. S., (2017). Hubungan Sikap Petugas dan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan ANC. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 10(1), 39–46.
- Nafiudin, M. F., Alfi, M. N., Fathoni, M. I., & Athallah, N. A., 2023. Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (SA) di Bank Jatim Syariah KC Malang. *Jurnal Al Fiddhoh*, 4(1), 22–33.
- Nastia, Sadat, A., & Wahab, A., 2022. Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Masa Pandemi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 5081–5090.
- Ndubisi, N. O., 2007. Relationship Marketing and Customer Loyalty. *Marketing Intelligence and Planning*, 25(1), 98–106.
- Nursalam, 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktik*. Salemba Medika, Jakarta.
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z., 2022. Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1985. A Conceptual Framework and Propositions for Investigating the Quality of Service. *Journal of Marketing*, 49(2), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Parlina, L., & Silpia, E., 2022. Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Karyawan di Sport Station Siliwangi Bandung. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 90–95.
- Pasolong, H., (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Pratiwi, N. N., Golo, Z. A., & Subinarto, 2022. Tinjauan Kualitas Layanan Internal di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Indonesia of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(2), 134–140. 10.47007/inohim.v10i2.442
- Riani, N. K., 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2451. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/download/489/416>
- Samsudin, M., 2021. Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*, 4(2), 1028–1034. 10.34007/jehss.v4i2.794
- Sawir, M., 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish, Yogyakarta.
- Silaban, H., 2014. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Semesta, Yogyakarta.
- Subhanto, M., 2016. *Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas RSUD Dr. H. Koesnadi*. STIE Perbanas Surabaya.
- Sukanto, Nuzulian, U., & Rahmudina, F., 2021. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna. *Publik A Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 3–19.
- Sunu, P., 2001. *Melindungi Lingkungan dengan Menerapkan ISO 14001*. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.

- Sutedi, A., 2019. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Cetakan kelima. Sinar Grafika, Jakarta.
- Sutopo, A., 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Suwarman, U., 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi, Yogyakarta.
- Umasugi, V. F., 2023. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 1–22.
- Utomo, D. F., & Gama, A. W. O., 2023. Penyuluhan Peningkatan Keterampilan Komunikasi Petugas Piket Keluhan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta. *Bantenese Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 228–241. 10.30656/ps2pm.v5i2.7131
- Vellayati, W. A., 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wartini, M., Saleh, C., & Domai, T., 2020. Pelaksanaan Pernyataan Standar Akuntansi Pemerintah No. 13 (PSAP 13) Tentang Penyajian Laporan Keuangan Badan Layanan Umum di Perguruan Tinggi Negeri (Studi pada Badan Layanan Umum Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 52–57.
- Widanti, N. P. T., 2022. Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.