

## DAFTAR PUSTAKA

- Anđelković, J. (2023). Good governance in public administration Dobro upravljanje u javnoj upravi.
- Ardiputra, S., Prawira, M. R., & Vitranilla, Y. E. (n.d.). Kualitas pelayanan publik pada kantor pos cabang pasangkayu 91571. 4(2), 136–146.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Makassar dalam angka 2025*. Makassar: Badan Pusat Statistik Kota Makassar. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. (2025). *Kecamatan Ujung Pandang dalam angka 2025*. Makassar: BPS Kota Makassar.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor*. Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Kustarto, I., Mustofah, A., & Pramudiana, I. D. (2025). Responsivitas Pelayanan Publik oleh Kepolisian Resort Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia Indonesia adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia ( Polri ). Sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, cepat dan efektif setiap aduan, laporan, atau permintaan bantuan yang diajukan. Tingkat. 3.

- Manado, D. I. P., & Mawara, J. E. T. (2022). Vol. 15 No. 2 / April – Juni 2022. 15(2), 1–18.
- Matthew B. Miles, A. M. H. & J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452270022>
- Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). *PUBLIKA : Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik*. 9(1), 90–98. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670)
- Nursahriza. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia : Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip Good Governance pelayanan . ( Anjas Muharman & Frinaldi , 2023 ) menegaskan pentingnya inovasi organisasi Berdasarkan gap tersebut , penelitian ini bertujuan u. September.
- OSBORNE, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley Publishing.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, Pub. L. No. 101 (2000). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/53673/pp-no-101-tahun-2000>
- Pongtuluran, A. K. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu ( Spkt ) Polres Tana Toraja. 99–116.
- Risalbi, H. H., & Cikusin, Y. (2021). *Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat The Responsiveness of Public Service Department of Transportation Malang City to The High Level of*

*Public Complaints.* 20(01), 93–105.  
<https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>

Rohman, N. (2024). Membangun Good Governance: Konsep, Prinsip, dan Implementasinya.  
<https://wirabuana.ac.id/artikel/membangun-good-governance-2/>

Sobian, P. (2024). PELAYANAN KEPOLISIAN PADA MASYARAKAT DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU ( SPKT ) POLRES. September, 386–396.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.). ALFABETA CV.

Suwondo, D. (2018). Efektivitas SPKT dalam Layanan Kepolisian.

Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>

Undang-Undang (UU) No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, Pub. L. No. 30 (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38695/uu-no-30-tahun-2014>

Warawirin, R., Hada, M. R., Rehin, A. R., & Albertus, K. (2025). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS PRINSIP RESPONSIVITAS. 2(2), 111–115.

Widodo, J. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.