

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif* (A. Dwiyanto, Ed.; 2nd ed.). Gadjah Mada University Press.
<https://books.google.co.id/books?id=rrtjDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Amrizal Akmul, Sumarno Sumarno, Darmawan Darmawan, & Andi Supriadi. (2024). Strategi Pengembangan Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Transparansi Penyaluran Bantuan di Kabupaten Wajo. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 1(3), 130–150. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i3.138>
- Aneta, A., Aneta, Y., & Djafri, N. (2022). Pengembangan Manajemen Berbasis Pelayanan Administrasi Publik pada Tingkat Pendidikan Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(4), 3669–3679. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i4.2478>
- Aslinda, A., Makmur, F., & Rukmana, N. S. (2023). The Effectiveness of E-Government in The Service of Identity Cards (KTP) at the Palopo City Population and Civil Registration Service. *Jurnal Aktor*, 3(1), 62. <https://doi.org/10.26858/aktor.v3i1.54709>
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Yudhistira.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management* (12th ed.). Manajemen Strategi Konsep.
- Devi Yulindaningtyas. (2015). KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 418–425.

- Dodi Wahyugi. (2024, November 14). *Ombudsman Merilis Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024, Jumlah Peraih Zona Hijau Meningkat*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-merilis-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2024-jumlah-peraih-zona-hijau-meningkat>
- Donni Juni Priansa. (2017). *Pengembangan Strategi Dan Model Pembelajaran* (1st ed.). Pustaka Setia.
- Grant, Robert. M. (1999). *Analisis Strategi Kontemporer: Konsep, Teknik, Aplikasi* (2nd ed.). Erlangga.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bina Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Indeks Media Luwu Raya. (2024, February 11). *Ada Apa? Dinas Dukcapil Palopo Terkesan Memperlambat Proses Perekaman KTP Warga*. Indeks Media Luwu Raya. <https://luwuraya.indeksmedia.id/2024/02/11/ada-apa-dinas-dukcapil-palopo-terkesan-memperlambat-proses-perekaman-ktp-warga/>
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyanto, N., & Halik, A. (2016). PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN DI WILAYAH KOTA KEDIRI. *Jurnal LPPM Untag Surabaya*, 1(2), 251–266. https://core.ac.uk/outputs/229336105/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1

- Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, & Mellyana Candra. (2023). Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2001). *Memangkas Birokrasi*. PPM.
- Putri, D. T., & Ariany, R. (2023). Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Pencerah Publik*, 10(2), 72–81. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v10i2.5311>
- Rahayu Puji Suci. (2015). *Esensi Manajemen Strategi*. Zifatama Publisher.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Reseal Akay, Johannis E. Kaawoan, & Fanley N. Pangemanan. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33470/31669>
- Salusu, J. (2002). *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Non Profit*. PT. Grasindo.
- Shandy Widjoyo Putro, Hatane Samuel, Ritzky Karina, & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Siagian, S. P. (2002). *Manajemen Stratejik*. Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen jasa*. Andy Offset.
- Wanto, A. H. (2018). STRATEGI PEMERINTAH KOTA MALANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KONSEP SMART CITY. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Windi Wyranti, Aan Anwar Sihabudin, & li Sujai. (2022). STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID-19. *FISIP Universitas Galuh*, 2(2), 3527–3544. <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/2299>
- Yani Alfian. (2019). PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI DESA CIHARASHAS KABUPATEN BANDUNG BARAT. *JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 59–69.
- Yulina Eliza. (2015). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SIBERUT

SELATAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI . *Pekbis Jurnal*,
7(1), 65–73.