

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhythya, N. (2020). Kualitas pelayanan. *Makalah*. Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami.
- Agusta, E., & Jaya, I. (2017). Profesionalisme Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Kualitas Kinerja Yang Lebih Baik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 6(1), 1-10.
- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anzaikhan, M. (2019). Hakikat Administrasi Pemerintahan Islam. *Al-Ijtimai: International Journal of Government and Social Science*, 5(1), 56-80.
- Badjuri, A. & Yuwono, toT. (2002). *Kebijakan Publik Konsep & Strategi*. Semarang: Undip Press.
- Danim, S. (2000). *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dian, S. (2023). Pelayanan Sayang Warga Di Balai Rw Sebagai Bentuk Pendekatan Kelurahan Darmo Kepada Masyarakat pengguna layanan. *Praja observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(02), 191-195.
- Dunn, W. N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Jubaidi, H. R. A. (2017). Pengaruh Pengawasan Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Kutai Timur. *JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1), 91-95.
- Kertati, I. et al (2023). *Implementasi Kebijakan Publik: Dari Hulu ke Hilir*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Labolo, M. (2023). *Memahami ilmu pemerintahan*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

- Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *LUTUR Law Journal*, 4(1), 19-26.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik. *Academica*, 5(1).
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Muchsin, H & Putra, F. (2002). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Averroes Malang.
- Mulya, B., Sari, S., & Yanto, Y. (2023). Keterbukaan Informasi Dinas Dukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Pembuatan e-KTP. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(3), 329-336.
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Universitas Islam Riau
- Mustapa, R. (2022). Partisipasi Masyarakat pengguna layanan dalam Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah.
- Napitupulu, Parmin. 2012. *Seri Ilmu Pemerintahan*, Bandung PT. Alumni
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta. Rineka Cipta
- NIAGA IMPOR PANGAN. Nationally Accredited, 8(02), 221.
- Noerdin, Z., Libra, R., & Oktapani, S. (2023). Pelaksanaan Fungsi Lembaga Kemasyarakatan pengguna layanan Desa Dalam Menampung Dan Menyalurkan Aspirasi Masyarakat pengguna layanan Desa Tarai Bangun Kabupaten Kampar Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Lembaga Kemasyarakatan pengguna layanan Desa Dan Lembaga Adat Desa. *Jotika Research in Business Law*, 2(2), 48-54.

- Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.
- Pardiniasa, M. L. R. (2017). *Sistem Informasi Geografis Kependudukan Wajib E-Ktp Di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung Berbasis Website*. Skripsi. Universitas Widyatama.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Riskiyono, J. (2015). Partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam pembentukan perundang-undangan untuk mewujudkan kesejahteraan. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 6(2), 159-176.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 526138.
- Ruyani, N. R., Duriat, A., Mariane, I., & Sumiaati, I. (2023). Implementasi kebijakan bantuan sosial tunai di kelurahan antapani kidul kecamatan antapani kota bandung. *Neo politea*, 4(1), 24-32.
- Sarwinda. (2018). Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sihabudin. (2015). Pengaturan Kebijakan Pemerintah Indonesia Mengenai Tata
- Sinambela, L. Poltak, 2012. Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Thahir, B. (2019). Pemerintah dan Pemerintahan Indonesia (Sebuah Bunga Rampai).

Thoha. Miftah. 2014. *Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan*. Jakarta: Prenadamedia

Tirajoh, H. R. (2019). Pengawasan ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi sulawesi utara atas penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintah daerah. *Lex et societatis*, 7(4).

Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

Widiastuti, I. (2018). Kebijakan pelayanan E-KTP di kota bandung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 16-25.

Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi*. Media Pressindo.

### **Peraturan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.