

DAFTAR PUSTAKA

- Andini Amir. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau*. Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
- Aziz, Rahmadani, & Larasati. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi publik*. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 101–112
- Barata, Atep Adya. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitri Azizah Azarah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidotopo Wetan*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (dalam S. Bordoloi, J. Fitzsimmons, M. Fitzsimmons (2023). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.)
- Gideon Ambelong Rangan. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(2), 507-520.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. (2020). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, Agung. (2018). *Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman. (dalam Tahir, Muhammad). (2020). *Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan*. Makassar: CV Social Politic Genius.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nadami, Setiawan, & Urahmah. (2024). *Analisis kualitas pelayanan publik berbasis dimensi Fitzsimmons*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(3), 530–545.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Purwanto, Agus. (2020). *The role of service quality on public satisfaction: A case study in Indonesia*. Journal of Public Administration Studies, 5(2), 90–101.

Prasojo, Eko. (2020). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana.

Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset