

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25-31.
- Alwan, F. A. (2023). Pelayanan Prima pada Pelaksanaan Program Sekolah Penggerak Berbasis Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
- Amilia, A. I., & Rahayu, A. Y. S. (2020). Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 330-350.
- Anissa, M., & Retnowati, T. (2020). Penerapan Prinsip Penanganan Pengaduan Di Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat.
- Anita, D. (2019). Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 3(3), 38-42.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo.
- Barusman, M. Y. S., Margono, M., & Redaputri, A. P. (2019). Design of Excellent Service Model on Department of Population and Civil Registration In City of Metro, Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 8(2), 52-60.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Diah. L.S., Retnowati, WD.T. (2019). *Panduan Pelayanan Pencairan Kartu Jakarta Pintar (KJP)*. Jakarta: UM Jakarta Press.
- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Eka, E. W. H., IP, S., Deradjat, D., & Deradjat Mahadi Sasoko, M. M. (2023). *Jurnal: Implementasi Program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Mengenai Bantuan Sosial Biaya Pendidikan Melalui Kartu Jakarta Pintar Plus Di SMA Negeri 89 Jakarta. Prespektif*.
- Fauzi, A. (2020). Analisis Biaya Mutu dalam Meningkatkan Daya Saing Pendidikan. *Jumpa: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 51-62.
- Fattah, A. (2023). "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung: CV. Harfa Creative.
- Finna, F. H. (2023). Pelayanan Prima di Seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
- Firmansyah, A. (2021). Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 15(2 November), 33-42.

- Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(1).
- Gulo, D. G., Indratno, A., & Jihan, S. (2022). Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Nasabah Khusus Kartu Jakarta Pintar (KJP) di Bank DKI Cabang Otista". *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(10), 3713-3718
- Halawa, S. J., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Dinamika Perubahan Profesionalisme Pegawai sebagai Bentuk Adaptasi Sistem Kerja Baru di Tempat Usaha di Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1525-1534.
- Hana Fitria. (2020). Implementasi Pelayanan Publik Kartu Jakarta Pintar (KJP) pada SMA Uswatun Hasanah. Skripsi. Jakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Handayani, T., Abdullah, K., Sari, Y., & Nagul, V. (2020). Efektivitas Penggunaan Kartu Jakarta Pintar Plus di Sekolah Dasar Negeri Kota Administrasi Jakarta Timur. In *Prosiding Seminar dan Diskusi Pendidikan Dasar*.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hayati, F. (2020). Compulsory Education Dan Sistem Pembiayaan Pendidikan. *Benchmarking Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 39-56.
- Idrus, I. A., & Sahdiyah, N. H. T. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan UPT P4OP Dinas Pendidikan Pada Program Kartu Jakarta Pintar di DKI Jakarta. *Journal of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 5(2), 209-228.
- Islami, B. (2022). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar. Skripsi. Pekanbaru: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau Pekanbaru.
- Juniar, T. Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar (KIP) Dan Manfaatnya Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial Di SDN Bintaro 08 Pagi Jakarta Selatan (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kusnandar, H. F., & Andini, D. (2024). *Pelayanan Prima Di Era Digital*. Bandung: Widina Media Utama.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.

- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515-526.
- Moenir, H.A.S. (2016). *Manajemen Pelayan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Monita, D. F. (2019). *Pembiayaan dalam Pendidikan*. Artikel. Universitas Negeri Padang.
- Munir, M., & Sholikhah, I. K. (2023). Jenis-jenis Pembiayaan Pendidikan. *Cermin: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Berbasis Islam Nusantara*, 2(2), 65-71
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta. Indonesia: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN” Veteran” Yogyakarta Press.
- Muspawi, M., & Lukita, M. (2023). Pengelolaan Pembiayaan Pendidikan Di Sekolah Dasar. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 14(1), 99-110.
- Nurâ, I., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286.
- Pohan, K. S., & Panggabean, G. (2019). Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Jumlah Pengunjung pada PT. Puri Insan Asih (PIA) Hotel Pandan.
- Ratnasari, Y., & Giyanto, B. (2020). Determinan yang Mempengaruhi Keberlanjutan Program Inovasi Kartu Jakarta Pintar (KJP) di DKI Jakarta. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 2(1).
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Ritonga, Wier (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya.
- Rohman, A. N., Ati, N. U., & Abidin, A. Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Respon Publik*, 15(6), 72-78.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Sarjana thesis, Universitas Tribuana Tunggaldewi.
- Setiawati, Y., & Ulfa, M. (2022). *Pengelolaan Pendanaan Pendidikan*.
- Sholehah, A. Z., Susanto, C. Z., Qotrunada, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Karimah Tauhid*, 2(1), 352-359.
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II (Doctoral dissertation, FIS)*.
- Sudarmono, S., Hasibuan, L., & Us, K. A. (2020). Pembiayaan Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 266-280.

Suparman, HL., Vina, I., & Fera, N (2019). *Service Excellent*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Syarif Hidayatullah. (2020). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin*. Skripsi. Banjarmasin: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

Tambunan, E., Purba, M. L., Purba, R. R., & Idahwati, I. (2020). *Pelatihan Dasar Pelayanan Prima Bidang Perhotelan bagi Kalangan Muda di LKP Mitra Sauri Medan*. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 1(1), 76-81.

Zikri, D., Ismanto, S. U., & Candradewini, C. (2022). *Upaya Dalam Pengelolaan Program Kartu Jakarta Pintar Plus Oleh Unit Pelaksana Teknis P4OP Wilayah Jakarta Selatan*. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 367-371.

