

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, & Syarif. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(1), 74–82. <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.696>
- Alhdar, S., Gobel, L. Van, Rachman, E., Hasan, K. K., & Adam, M. P. (2023). Penguatan Tata Kelola Administrasi Terhadap Pelayanan Publikdi Kelurahan Polohungo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. *Community Development Journal*, 4(2), 4697–4704. <https://doi.org/10.37606/publik.v3i2.73>
- Amalia, R., & Satispi, E. (2024). Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 109. <https://doi.org/10.24853/penta.2.1.109-120>
- Amalia, T. S., Rakhmawati, F., & Wulandari, A. (2023). Kendala Pelaksanaan Retensi Berkas Arsip Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara, Watukosek, Pasuruan. *Journal Sehat Indonesia*, 5(8), 142–151. <https://doi.org/10.59141/jsi.v5i8.58>
- Amijaya, M., Mayusa, A., Ilham, K. R., & Fikri, M. (2024). Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. 5(3). <https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i3.434>
- Anshari, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Journal of International Border Studies*, 6(1), 28–41. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.3.1.30>
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arif, M. E., Noermijati, N., Kornitasari, Y., Fitriasari, R., & Rahmasari, S. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah Melalui Penyedia Pelayanan Dasar Di Kabupaten Bondowoso. *Buletin Ilmiah Nagari Membangun*, 7(3), 384–397. <https://doi.org/10.25077/bina.v7i3.672>
- Arnanda, G., & Anisyukurillah, R. (2024). Pemantauan dan Evaluasi Aspek Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *Journal of Religion Education Social Laa Roiba*, 6(10), 2266–2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i10.2926>

- Asbi, A. A., Karateng, M., & Burhanuddin, E. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. *Jurnal Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i1.95>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Konsep Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Balaka, M. Y. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif* (Vol. 1). <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Journal Publika*, 10(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Damaris, Rivai, A., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Public Safety Center Pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 2(2), 219–227. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i2.791>
- Dyah, L., Arini, D., Rachma, T. N., Ardiansyah, M. C., & Ifalahma, D. (2023). Tinjauan Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Rumah Sakit Maguan Husada Review. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 66–73. <https://doi.org/10.59300/mjrm.v7i0.60>
- Febriyandi, A. Y., & Firzah, M. (2024). Evaluasi Kebijakan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Secara Online (Alpukat Betawi) Pasca Masa. *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 6(1), 23–32. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v6i1.4217>
- Haerana, Fatmawati, Burhanuddin, & Mustari, N. (2022). Upaya Pengembangan Inovasi Melalui Jaringan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 14–23. <https://doi.org/10.25077/jakp.7.1.14-23.2022>
- Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *Journal of Islamic Studies*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.58403/annuur.v13i2.301>
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Hulu, S. K. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara). *Jurnal Akuntansi*,

Manajemen Dan Ekonomi, 1(1), 160–167.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.27>

Ihsan, M. (2021). Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada Disdukcapil Kota Banda Aceh). *Jurnal Anti Korupsi*, 6(2), 327–340.
<https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.685>

Ilhami, M. W., Vera Nurfajriani, W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, W. (2024). Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), 462–469.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.11180129>

Irfan, M. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Bima (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bima). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 21–39.
<https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>

Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469.
<https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>

Isti'annah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 171–178. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532>

Khasanah, P. D. P., Mirza, M., & Emelsi, S. (2024). Efektifitas Pelayanan Publik dalam Memberikan Informasi Pentingnya Memiliki Akta Kelahiran di Dukcapil Kabupaten Tangerang. *Social Science Academic*, 2(1), 129–138.
<https://doi.org/10.37680/ssa.v2i1.4515>

Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen Satisfaction Research in Public Administration: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *American Review of Public Administration*, 54(5), 460–485.
<https://doi.org/10.1177/02750740241237477>

Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 28–32. <https://doi.org/10.69688/jkpm.v1i1.121>

Leiwakabessy, D. R., Baab, H. Y., & Haz, M. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Pada Kantor Distrik Yawosi Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 17(1), 59–66.
<https://doi.org/10.52049/gemakampus.v17i1.238>

Lestari, J., Asriani, & Khirunisa, P. (2025). Penerapan Sistem Cerdas untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Daerah Terpencil. 1(1), 25–32.
<https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4229>

- Mashuri, & Darianto. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Pada Kota Lamongan). *Journal of Economics and Business*, 6(1), 592–603. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i1.2166>
- Mohamad, T. R., Purwanto, & Mediansyah, A. R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 01–18. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i1.384>
- Moyani, G., Lobaton, J., Bautista, M., & Maguate, G. (2023). Services, Quality of Life And Satisfaction of Senior Citizens in Bacolod City. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 11(11), 1580–1603. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v11i11.sh04>
- Mugo, G. W., & Mathu, M. (2021). Assessment of Customer Service Provision for Enhanced User Satisfaction in Academic Libraries: A Case Study of St Paul's University Library, Kiambu County, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 5(1), 20–34. <https://doi.org/10.35942/ijcab.v5i1.155>
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31–40. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Nurbaeti, Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). Penerapan Metode Bercerita Dalam Meningkatkan Literasi Anak Terhadap Mata Pelajaran Bahasa Indonesia. *Jurnal Tahsinia*, 3(2), 98–106. <https://doi.org/10.57171/jt.v3i2.328>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26>
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122–132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Purnivira, I. S., & Susiani. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Responsiveness di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 8(1), 298–304. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1170>

- Rahmadani, S. (2024). Strategi Pembelajaran Agama Islam di Era Digital. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6), 1–16. <https://doi.org/10.62281/1-16>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Riani, K. N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rifa'i, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kulitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(1), 31–37. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>
- Rochmatullah, M. R., Probohudono, A. N., Rahmawati, R., Paramita, R. W. D., & Badriyah, N. (2023). Local government competitiveness analysis using the perspective of organizational excellence: Evidence from Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 21(2), 356–370. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(2\).2023.35](https://doi.org/10.21511/ppm.21(2).2023.35)
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Rusmini, Kurniawan, S., & Rahman, M. A. (2024). Implementasi Sistem Antrian Digital Di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(2), 769–773. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2.75>
- Septia Claudia, S., Wiradendi Wolor, C., & Suherdi, S. (2023). Manajemen Kearsipan Pada Perusahaan X. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(2), 404–410. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i2.395>
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Suhartini, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tambakrejo. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 11(2). <https://doi.org/10.37601/jneti.v11i2.241>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan*

Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. VIII(117).

Sulung, U., & Muspawi, M. (2021). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>

Suprianto. (2024). *Memahami Esensi Penelitian Kualitatif*. <https://doi.org/10.63164/590714>

Sutowo, B. A., & Wijaya, A. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v4i1.370>

Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>

Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.33592/jiia.v11i1.1416>

Yanto, D., Kristhy, M. E., & Kristanto, K. (2022). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Atas Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(1), 2356–4164. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.44215>