

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaniago, N. S. (2011). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohamed, Z. M., Abdul Majid, A. H., & Ahmad, N. (2010). *Tapping New Possibility in Accounting Research, in Qualitative Research in Accounting, Malaysian Case*. Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2006). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurmuharimah, S. (2007). *Get Smart Pendidikan Kewarganegaraan*. Bandung: Grafindo Media Pratama.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2000). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rachman, M. (2005). *Pendekatan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Mixed, PTK, R&D*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Rubiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Unesa University Press.
- Satori, D., & Komariah, A. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Simon, H. A. (1947). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. New York: Free Press.
- Smith, A. (1976). *An Inquiry Into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. London: W. Strahan and T. Cadell.
- Sugiyono. (2015). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal dan Skripsi

Basri, H. (2014). Using Qualitative Research in Accounting and Management Studies: Not a New Agenda. *Journal of US-China Public Administration*, 11(10), 831–838. <https://doi.org/10.17265/1548-6591/2014.10.003>

Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

Fatimah, S. (2024). *Strategi Guru PAI dalam meningkatkan Keaktifan Siswa dalam Belajar di MIN 03 Rejang Lebong*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri (Curup).

Firdian, M. Z. (2023). *Pemanfaatan Media Sosial Diskominfo Kampar Sebagai Media Informasi Masyarakat Kabupaten Kampar*. Skripsi. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.

Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *PUBLICIANA : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 14(2), 307–327. <https://doi.org/https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>

Inafah, D. M., & Saputro, S. D. (2024). Analisis Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran IPA Fisika Kelas VII Sekolah Menengah Pertama. *Kappa Journal*, 8(2), 221–224. <https://doi.org/https://doi.org/10.29408/kpj.v8i2.24483>

Kurniawan, I., Azhar, A., & Yusri, D. (2024). Implementasi Manajemen Resiko Pembiayaan Mudharabah dalam Upaya Pembiayaan Macet di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 25–29. <https://doi.org/10.59342/jer.v2i1.164>

Mahendra, R. V., Rusta, A., & Putera, R. E. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Belakang Tangsi Kota Padang Tahun 2021. *Jurnal Suara Politik*, 2(2), 59–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/jsp.v2i2.5000>

Muhammad, A. (2022). *Jaringan Sosial Pedagang Pasar Kaget yang Ada di Kabupaten Bintan*. Skripsi. Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

Nafimi, L., & Setiawati, B. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito

Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6(3), 533–548.

Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 46–59. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.8381>

Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Putri, S. N. A. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dengan Program Kalimasada melalui Aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkauan. *Communnity Development Journal*, 3(2), 1112–1117.

Siami, R. L. D., & Lestari, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kartu Keluarga (KK) Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya. *Inovant*, 4(2), 227–238.

Sulistia, N. W. (2023). *Analisis Penggunaan Ragam Bahasa Indonesia dalam Komunikasi Lisan pada Siswa Kelas X TKJ 1 Smk Amaliyah Sekadau*. Skripsi. Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni, IKIP PGRI Pontianak.

Telaumbanua, J. C., Mendrofa, S. A., Baene, E., & Hulu, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 948–959. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55226>

Teriraun, C., Permana, D., & Nuradhawati, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Uritetu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Prinsip*, 1(2), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/prinsip.v1i2.3402>

Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2012).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (2014).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang (2001).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (2014).

