

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Hendrayady, A., Sari, R. A., Mustanir, A., Amane, O. P. A., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, W. R., Ashari, A., Sartika, Rulandari, N., Prasetyo, H. A., & Arief, H. M. (2022). *Manajemen pelayanan publik*. Padang : PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ismail Nurdin, M.Si. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Prilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management*. Amerika Serikat : Global Edition.
- Lukman Hakim, Fani Amalia Diyanti, S.Sos. (2024). *Potret Pelayanan publik Pemerintahan Desa*. Jawa Barat. Widina Media Utama.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Diponegoro : UMUS PRESS
- Panjaitan, R. M. T. D., & Perdede, K. D. P. (2021). *Administrasi Publik*. Jawa Tengah : CV Eureka Media Aksara
- Prasodjo, T. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Yogyakarta:Zahir Publishing.
- Rahmadana, F. M., Mawati, T. A., Siagian, N., Mori, A.-P. A., Refelino, J., Tojiri, Y. M., Siagian, V., Nugraha, A. N., Manullang, O. S., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, P. A., Supriadi, N. M., Sari, N. H. M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
- Rudy (2022). *Buku Ajar Hukum Pemerintahan Desa*. Bandar Lampaung. CV Anugrah Utama Raharja.
- Sepriano, Hikmat, A. H., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, Afyiah, S., Riwayati, A., & Indrati, S. F. C. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Jambi : Sonpedia Publishing.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*. Jawa Timur : UMSIDA PRESS.

- Tarumingkeng, R.c. (2025).SERVQUAL.Rudyc e-Press.Bogor, Indonesia
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pranawukir, I., Sukma, A. H., & Suandy, F. (2024). *Komunikasi Inovasi Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Beji Kota Depok*. 8(1), 96–105.
- Winengan, (2021). *Pelayanan Publik Media Interajsu Pemerintah Dan Masyrakat*. Mataram. Sanabil

Jurnal

- Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2024). Aparatur Sipil Negara sebagai Pelayan Publik: Cepat Tanggap, Andal, dan Adaptif terhadap Teknologi Digital. *Jurnal Inovasi Aparatur*, 6(2), 87–98.
- Arini Permatasari. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 2 No. 1.
DOI: <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Baehaqi. (2024). Buruknya Pelayanan Publik Dalam Hal Empati Dan Daya Tanggap: Berdampak Pada Kepercayaan Masyarakat Terhadap Generasi Mendatang Di Kabupaten Lombok Barat. *Management Studies and Entrepreneurship Journa*, 5(32), 9639–9650.
- Fahil, S. (2019). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kalimantan. *Jurnal Borneo Administrator*, 2(1), 32–47.
<https://doi.org/10.24258/jba.v2i1.15>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 481–486.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, K. E. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal*, 3(2), 112–125.
- Mozin, S. Y., Baks, S. N., & Yusuf, A. N. (2025). Penerapan etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di birokrasi pemerintah daerah. *Journal of Publicness Studies*, 02(05), 147–154.
- Munir, S. A., & Aminullah. (2025). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam

- Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Di Desa Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(2), 232–241.
- Ni Ketut Riani. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol.1 No.11. ISSN 2722-9467.
- Setiono, B. A., & Putra, P. N. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Tangibles, Empathy dan Assurance) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi Pelayaran Universitas Hang Tuah. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 15(2), 327–339.
<https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.152>
- Sholihah, N. N., Zubaidi, A., & Diri, I. (2020). Sistem Informasi Pengelolaan Data Penduduk Kantor Kelurahan Karang Baru Kota Mataram Berbasis Website. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, 1(1), 56–67.
<https://doi.org/10.29303/jbegati.v1i1.286>
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 8–15.
- Wibowo, A., & Kertati, I. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Pulic Service and Governance Journal*, 03(01), 1–12.
- Zakariya, R. (2020). Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Korupsi Dana Desa : Mengenali Modus Operandi. *Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 263–282.
<https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.670>
- Zuliah, A., & Pulungan, M. A. (2020). Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia. *Law Jurnal*, 1(1), 32–42.
<https://doi.org/10.46576/lj.v1i1.786>