

DAFTAR REFERENSI

BUKU

- Ariani, W. D. (2021). *Manajemen Kualitas* (Edisi ke d). Universitas Terbuka.
- Effendi, T. (2010). *Abc Reformasi Birokrasi* (I. Mohamad (ed.); Cetakan Pe). Biro Hukum dan Humas Kementerian PAN & RB.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazali (ed.); Cetakan Pe). Wal ashri Publishing.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, M. A. (2019). *Metode Peneltian Kualitatif* (F. Annisya & Sukarno (eds.)). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Maulidiah, S. (2014). *Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)* (R. Rauf (ed.); Cetakan Pe). Indra Prahasta.
- Meutia, F. I. (2017). *Reformasi Administrasi Publik* (F. I. Meutia (ed.); Cetakan Pe). CV. Anugrah Utama Raharja.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (R. Kurniawan, B. Rahman, & H. Iskandar (eds.); Cetakan Pe). Unimal Press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, U. I. (2020). *Bukiu Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); Cetakan Pe). UMSIDA Press.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (eds.); Cetakan Pe).
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In Syahrani (Ed.), *Antasari Press* (Cetakan Pe). Antasari Press.
- Rosdinar, H., Salim, A., & Abdali, I. R. (2020). *Buku Saku Pengawasan Dan Advokasi Pelayanan Publik* (F. Fitri (ed.); Cetakan Pe). YAPPIKA-ActionAid.
- Samsu. (2021). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)* (Rusmini (ed.); Cetakan Pe, Issue 17). Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. CV. Qiara Media.
- Sidiq, U., Choiri, M. M., & Mujahidin, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In A. Mujahidin (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Cetakan Pe, Vol. 53, Issue 9). CV. Nata Karya.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Cetakan Pe). UMJ PRESS.

JURNAL/SKRIPSI

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
- Asriani, A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare. In *repository.iainpare.ac.id/*. Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27.
- Fajriati, D., Hakim, Z. M., & Abbas, S. D. (2021). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal (Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi 2016- 2019). *Universitas Muhammadiyah Jember*, 584–594.
- Kuswati, E. R. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Manurung, R. M. (2019). Analisis Konflik Tokoh Utama Novel Perempuan Persampur Merah Karya Intan Andaru: Kajian Psikologi Sastra. In *repository.umsu.ac.id*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 12.
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH]*.
- Nurhayati, S. A. (2019). *Implementasi Pelayanan Di Kelurahan Sekaran*. Universitas Negeri Semarang.
- Nuriyanto, E. (2020). Peningkatan Motivasi dan hasil Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Two Stay Two Stray. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 01(01), 101–120.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Risnawati, E., As'ad, M. U., & Hamdie, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Jurnal Kualitas Pelayanan Publik*.

- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. *Journal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 20.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Walikota Batam Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan

INTERNET

- Barat, K. K. (n.d.). *Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Kelurahan*. Kelurahan Kelayan Barat. <https://kelayanbarat.banjarmasinkota.go.id/p/tupoksi.html>
- Birokrasi, M. P. A. N. dan R. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>
- jdihn. (2019). *Peraturan Walikota Batam Nomor 32 Tahun 2016*. Jdihn.Go.Id. https://jdihn.go.id/files/167/Perwako_Btm_2016_No_32.pdf
- Tanjung Uncang, K. (2022). *Tentang Kami*. <https://kelurahantanjunguncang.id/tentang-kami/>