

DAFTAR PUSTAKA

- Along. (2020). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. Rajawali Pers.
- Chen, A., Walker, R., & Sawhney, M. (2020). *Public service quality: A global perspective*. Springer.
- Desrinelti. (2021). *Kebijakan publik: Teori, konsep dan aplikasi*. UNP Press.
- Diah Nuraini. (2024). *Administrasi pelayanan publik*. Salemba Empat.
- Fauzan. (2020). *Implementasi kebijakan publik: Pendekatan kontekstual*. Deepublish.
- Fitri, N. (2023). *Pelayanan publik dalam perspektif administrasi*. Amanah Media.
- Gulo, D., Simanjuntak, M., & Sihombing, A. (2023). *Analisis implementasi kebijakan publik di Indonesia*. Andalas Press.
- Gustiar, Y., & Jamaludin, A. (2023). *Prinsip-prinsip pelayanan publik*. Widina Bhakti Persada.
- Haji, M. (2020). *Teori dan praktik implementasi kebijakan publik*. Refika Aditama.
- Harahap, R. (2021). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. CV. Mitra Karya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Gava Media.
- Ina Magdalena, et al. (2020). *Analisis implementasi kebijakan di daerah*. Alfabeta.
- Indonesia. (2006). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Isabela. (2022). *Teori dan praktik kebijakan publik*. Literasi Nusantara.
- Isnaini, N., & Dewi, N. (2021). Kualitas pelayanan kartu keluarga dan KTP di Desa Seduri, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 73–82.
- Kementerian PANRB. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kementerian PANRB. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kotler, P., & Bloom, P. (2023). *Marketing public sector services*. Allyn & Bacon. (dalam Fitri, 2023).

- Lailah, M., Rahmi, & Wahyu, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan kartu keluarga pada Kantor Desa Pasar Panas. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 112–120.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntabilitas sektor publik*. Andi Offset.
- McLaughlin, M. W., & Schubert, J. (2020). *Implementasi kebijakan publik*. Prenadamedia. (dalam Ina Magdalena, 2020)
- Mulyasa. (2021). *Implementasi inovasi pendidikan*. Rosdakarya. (dalam Harteti Jasin, 2021)
- Nugroho, R. (2021). *Public policy: Dinamika kebijakan publik*. Elex Media Komputindo.
- Pertiwi, D. (2021). *Manajemen kualitas pelayanan publik*. Graha Ilmu.
- Prabawati, A. (2020). *Analisis kebijakan publik*. Widya Aksara.
- Roiyanul Majid, & Hamdi. (2022). Analisis implementasi pelayanan pembuatan KK di Desa Teko. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 5(1), 45–52.
- Salomo, A. (2022). *Kebijakan publik: Perspektif teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syahrudin, S., Wulandari, D., & Zulfikar, M. (2020). *Model inovasi pelayanan publik di era digital*. Prenadamedia.
- Widodo, J. (2020). *Analisis kebijakan publik*. Bayumedia.
- Yulistiawaty, L. (2020). *Wawancara sebagai teknik pengumpulan data kualitatif*. CV. Pandu Jaya.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (dalam Along, 2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.