

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N. 2017. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Public Administration Journal*, BPK RI, 2017. Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009, (<https://journal1.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/741/408>, Akses Pada Jumat 10 oktober 2025)
- Armawaty 2024 kinerja pegawai dalam pelayanan publik disekretarian daerah kabupaten Barru provinsi Sulawesi Selatan, (<https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/5143>, Akses Pada Jumat 10 Oktober 2025)
- Anisa, R. 2025. Etika Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukandi Kelurahan Babakan Kota Tangerang.
- Dewi sulfa saguni, Widyawati 2023 Kinerja pegawai dalam meningkatkan kuitas pelayanan puskesmas, (<https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/view/136>, Akses Pada Jumat 10 oktober 2025)
- Handayani 2024 Analisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dikantor kecamatan Tallo (https://journal.unib os.ac.id/pja/art icle/view/4605?utm_source=chatgpt.com, Akses Pada Jumat 10 Oktober 2025)
- Hasim, D., Rumbekwan, B., Handayani, S., Sigalingging, A. S. M., & Rijal, R. 2025. Optimalisasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 49-61.
- Kartika, S., Abdi, A., & Nasrulhaq, N. 2023. Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara. *Kolaborasi Jurnal Administrasi Publik*, (<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/10644/5816>, Akses Pada jumat 10 oktober 2025)
- Kurniawan, R. C 2016. Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Pembangunan*, (<https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.883>, Akses Pada Jumat 10 oktober 2025)
- Larasati, Novi., Sumadi., & Widiyarta, H. 2020. Analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan model SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Publik*. Retrieved October 28, 2025, from <https://journal-ap.id/larasati2020> Diakses tanggal 28 Oktober 2025.
- Mulasari, H., & Suratman, B. 2020. Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo *Jurnal pendidikan Administrasi Perkantoran*,

(<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9263>), Akses Pada Minggu 05 oktober 2025)

- Munawaroh, S., & Wulandari, W. 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik, (<https://e-journal.unimudasorong.ac.id/index.php/jipunimuda2/article/view/1418>, Akses Pada 16 Oktober 2025)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring service quality. Journal of Retailing. Retrieved October 21, 2025, from <https://journal-retailing.org/servqual1988> Diakses tanggal 21 Oktober 2025.
- Rianda, C. P., & Jalil, I. 2022. Strategi Pembinaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Bpn Kabupaten Aceh Barat,((<https://jasmi.en.cattleyadf.org/index.php/jas/article/download/93/12>
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Jurnal Governance, (https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/35120utm_source=chatgpt.com, Akses Pada Jumat 10 oktober 2025)
- Susila Wibawa, K. C. 2019. Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. Administrative Law and Governance Journal, 22, 218 (<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/viewFile/5080/2694>, Akses Pada Minggu 05 oktober 2025)
- Sienna, A., Sukmal, J., & Hasibuan, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Economics and Digital Business Review*.
- Wahyuni, N. R., & Taupik, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. .