# DAFTAR PUSTAKA


Asih Widi Lestari Warsono, & Cahyo Sasmito. (2023). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pasca Pandemi COVID-19 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)*, 12(1), 57–62.

David, F. R. (2017). *Strategic Management: Concepts and Cases.* 16th Edition. Pearson Education, Inc.

David, F. R., & David, F. R. (2016). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases.* Pearson Education.

Dicka Abi Pratama, Yaqub Cikusin, & Taufiq Rahman Ilyas. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. Jurnal Respon Publik*, 16(7), 82–90.

Drucker, P. F. (1993). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices.* New York: Harper & Row.

Dwiyanto, A. (2022). *Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Elliza Secilya Maharani, Siti Fatima, Anggini Pratiwi, & Hayat. (2024). *Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Kritis dan Prospek Perbaikan. Journal of Administrative Science*, 5(1), 71–84.

Frederik W. Taylor. (1947). *Scientific Management.* New York: Harper & Brothers.

George, R. Terry. (1964). *Principles of Management.* Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Hanif Kirana, & Prasetyo Isbandono. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(2), 250–265.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2019). *Strategic Management and Business Policy.* New Jersey: Pearson Education.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management.* 16th Edition. Pearson Education.

Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas.* Jakarta: LAN RI.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy.* 9th Edition. Pearson Education.

Mahmudi. (2022). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mahmudin. (2015). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara.* Jakarta: Bumi Aksara.

Mintzberg, H. (2015). *Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management.* Free Press.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyadi. (2016). *Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi.* Bandung: Alfabeta.

Nurhadi. (2024). *Administrasi Kependudukan dan Pelayanan Publik Digital.* Malang: UB Press.

Pearce, J. A. II., & Robinson, R. B. Jr. (2017). *Strategic Management: Planning for Domestic and Global Competition.* McGraw-Hill Education.

Peterson, O. F. (1960). *The Use of Man, Money, and Materials to Achieve a Common Goal.* New York: Harper & Row.

Phiffner, J. F., & Presthus, R. V. (1960). *Public Administration.* New York: Ronald Press.

Rahmawati. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Reformasi Birokrasi.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman, A. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Publik.* Bandung: Alfabeta.

Salusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Nonprofit.* Jakarta: Grasindo.

Salusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Nonprofit.* Jakarta: Grasindo.

Sasmito, C., & Devina, P. (2020). *Sistem Administrasi Negara Indonesia.* Malang: Unitri Press.

Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil.* Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2021). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Solihin, S., Sunariyanto, & Hirshi Anadza. (2025). *Pelayanan Jemput Bola dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital. Jurnal Respon Publik,* 19(9), 367–380.

Sorongan, F., dkk. (2015). *Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Administrasi Publik.* Yogyakarta: Deepublish.

Steiner, G. A., & Miner, J. B. (2020). *Management Policy and Strategy.* New York: Macmillan.

Stoner, J. A. F., & Freeman, R. E. (1994). *Management.* 6th Edition. Prentice Hall.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Suradinata, E. (1996). *Manajemen Strategik: Teori dan Aplikasi.* Bandung: Mandar Maju.

Tjiptono, F. (2021). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia.

Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus S., & Gatut Susanto. (2012). *Pola Pelayanan Publik Terpadu Studi pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu. Jurnal Administrasi Publik (JAP),* 2(1), 6–14.

Yuliana. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press.