

DAFTAR PUSTAKA

- Alfana, G. Q. (2016). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(2), 1-11.
- Alim, S., Nisa, A. K., & Hair, A. (2019). New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City. *Journal of Politics and Policy*, 95-108.
- Among, R. L. S. (2017). Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Studi Kasus Di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. *Journal of Politic and Government* <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/15952>
- Asasin, D., Sekar Kencono, D., Muhammadiyah Yogyakarta Jalan Brawijaya, U., Kasihan, K., Istimewa Yogyakarta, D., Yogyakarta Jalan Brawijaya, M., Program Doktor Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, M., Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang, A., & Semarang Melalui Program PATEN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, K. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). “Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 tentang pajak penghasilan (studi pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama (KPP) Tanjung Karang Bandar Lampung)”. 1–23.
- Dan, P., Hari, M., & Kota, P. (n.d.). *Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang*. 1–16.
- Ekowanti, M. R. L. (2023). *Manajemen Strategi Sektor Publik (MSSP)* (Issue April).
- Fajri, T. M., & Rohman, A. (2020). Pengaruh Sistem Reward Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 145–155. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.66>
- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482–2495. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pelayanan, T., & Elektronik, K. T. P. (2023). *IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO . 8 TAHUN PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS DIAN HARRYANTI PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA Panitia Penguji Tesis : Ketua*. 8.
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap

- Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Sudarsono. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Ilmu Administrasi Publik*, 2, 1.
- Sunaryo dan Aryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
- Sururi, A. (2020). Performance the Implementation of Public Services the Subdistrict Government in Cilegon City (Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon). *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 08(1), 129–153.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Suwarda. (2006). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber-Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terhadap Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Syarifudin, A. S. (2020). Implementasi Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31–34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Utami, A. P., Mas'ud Said, M., & Sekarsari, R. W. (2021). IMPELEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) (Studi Kasus Pada Desa Baturetno Dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(6), 34–42. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12060/9353>
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). “Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 tentang pajak penghasilan (studi pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama (KPP) Tanjung Karang Bandar Lampung)”. 1–23.
- Dan, P., Hari, M., & Kota, P. (n.d.). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang. 1–16.

- Ekowanti, M. R. L. (2023). *Manajemen Strategi Sektor Publik (MSSP)* (Issue April).
- Fajri, T. M., & Rohman, A. (2020). Pengaruh Sistem Reward Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 145–155. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.66>
- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482–2495. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pelayanan, T., & Elektronik, K. T. P. (2023). *IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO . 8 TAHUN PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS DIAN HARRYANTI PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA Panitia Penguji Tesis : Ketua. 8.*
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Sudarsono. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Ilmu Administrasi Publik*, 2, 1.
- Sunaryo dan Aryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
- Sururi, A. (2020). Performance the Implementation of Public Services the Subdistrict Government in Cilegon City (Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon). *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 08(1), 129–153.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Suwarda. (2006). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber-Data, Disposisi dan

- Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terhadap Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Syarifudin, A. S. (2020). Impelementasi Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31–34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Utami, A. P., Mas'ud Said, M., & Sekarsari, R. W. (2021). IMPELEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) (Studi Kasus Pada Desa Baturetno Dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(6), 34–42. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12060/9353>
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). "Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 tentang pajak penghasilan (studi pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama (KPP) Tanjung Karang Bandar Lampung)". 1–23.
- Dan, P., Hari, M., & Kota, P. (n.d.). *Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang*. 1–16.
- Ekowanti, M. R. L. (2023). *Manajemen Strategi Sektor Publik (MSSP)* (Issue April).
- Fajri, T. M., & Rohman, A. (2020). Pengaruh Sistem Reward Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 145–155. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.66>
- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482–2495. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pelayanan, T., & Elektronik, K. T. P. (2023). *IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO . 8 TAHUN PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS DIAN HARRYANTI PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA Panitia Penguji Tesis : Ketua*. 8.
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik

- Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Sudarsono. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Ilmu Administrasi Publik*, 2, 1.
- Sunaryo dan Aryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
- Sururi, A. (2020). Performance the Implementation of Public Services the Subdistrict Government in Cilegon City (Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon). *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 08(1), 129–153.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Suwarda. (2006). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber-Data, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terhadap Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Syarifudin, A. S. (2020). Implementasi Pembelajaran Daring Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Metalingua*, 5(1), 31–34. <https://doi.org/10.21107/metalingua.v5i1.7072>
- Utami, A. P., Mas'ud Said, M., & Sekarsari, R. W. (2021). IMPELEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) (Studi Kasus Pada Desa Baturetno Dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(6), 34–42. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12060/9353>
- DI
KECAMATAN TEMBALANG, KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN TAHUN 2018-2019.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46-62.
- Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). “Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 tentang pajak penghasilan (studi pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama (KPP) Tanjung Karang Bandar Lampung)”. 1–23.

- Dan, P., Hari, M., & Kota, P. (n.d.). *No Title*. 1-16.
- DEDY DAVID NAPITUPULU. (n.d.).
- Dewi, D. S. K. (2013). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP CITIZENS CHARTER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.
- Fajri, T. M., & Rohman, A. (2020). Pengaruh Sistem Reward Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 145–155. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.66..>
- Fallis, A. . (2013). Teori Kebijakan Implementasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Fauzan, R. (2017). Matra pembaruan. *Jurnal Matra Pembaruan*, 1(Inovasi kebijakan), 75-84. <http://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/398/258>
- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482–2495. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>.
- Kartiman. (2021). Layanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang dalam Mewujudkan Good Governance. *Magistra Law Review*, Vol. 02 No, 121-135. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/malrev/article/view/2436>.
- Layanan, P., Pekan, A., Badan, D., Nasional, P., & Gresik, K. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Weekend Service* (. www.bpn.go.id).
- Lestari, R. Vivi Olivia Reindra, Zaili Rusli, and Febri Yuliani. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 18.2 (2020): 118-123.
- Mansur, Jumria. "Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik." *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* 6.2 (2021): 324-334.
- Marliani, L. (2018a). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17-18. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Marliani, L. (2018b). Metamorfosis Administrasi Negara. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 150, 1-7.
- Muda, MP (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *E-Jurnal Undip*.
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian*. 31-40.
- Nugroho, P., Mulyani, T., Sihotang, A. P., Hukum, F., Semarang, U., & Kependudukan, A. (1998). *Pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang*. 3(25), 37-50.

- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>.
- Pelayanan, T., & Elektronik, K. T. P. (2023). IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO . 8 TAHUN PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS DIAN HARRYANTI PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA Panitia Penguji Tesis : Ketua. 8.
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13-21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Putri, N. A. (2022). Analisis Penerapan Website Kecamatan Gajahmungkur Diukur Dari 3 Elemen Sukses (Support, Capacity, Value) Di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. (*Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO*).
- Putri, N. A. M. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan Dan Malam Hari Pemerintah Kota Semarang (Studi Kasus Kecamatan Candisari). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 340-355.
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa). *GOVERNANCE*, 2 (1).
- Robby, U. B. dan Tarwini, T. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Roeslie, E., & Bachtiar, A. (2018). Analisis persiapan implementasi program indonesia sehat dengan pendekatan keluarga (indikator 8: kesehatan jiwa) di kota depok tahun 2018. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 7(02), 64-73.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarsono. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Ilmu Administrasi Publik*, 2, 1.

- Sunaryo dan Aryo. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>.
- Suwarda. (2006). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber-Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terhadap Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kesambi Kota Cirebon. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Utami, A. P., Mas'ud Said, M., & Sekarsari, R. W. (2021). IMPELEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) (Studi Kasus Pada Desa Baturetno Dan Desa Watugede Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(6), 34–42. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12060/9353>.

Peraturan Perundang Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu.

Kecamatan (PATEN) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SE Wali Kota Semarang Nomor B/1968/IV/2022 Perihal Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari.

Buku:

Ekowanti, M. R. L. (2023). *Manajemen Strategi Sektor Publik (MSSP)* (Issue April).