

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Diana Hertati, M. D. (2020). *PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS BERBASIS WEB PADA KECAMATAN PEMERINTAHAN KABUPATEN SIDOARJO*. (L. A. Diana Hertati, Ed.) Yogyakarta, Yogyakarta: Cakradewa Ilmu.
- Andi Masrich, A. S. (2023, July 18). Public Service Innovation Towards Smart Villages: Between Expectation and Realisation in Melikan Village. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1).
- Bayad Jamal Ali, B. G. (2021, May 1). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3).
- Muhamad Mu'iz Raharjo, S. M. (2021). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. JAKARTA TIMUR: PT BUMI AKSARA.
- Renna Rachmadyaningrum, D. H. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(2).
- Zamroni, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75-82.
- Eka Oktaviani, Diana Hertati. (2019). KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus). *Public Administration Journal*, 1(1), 10-19.
- Paulina, S. (2023, Desember). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN. *Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12).
- Transjakarta Catat Pengguna KLG Di Wilayah Jaksel Tertinggi Dipegang oleh Pengguna Lansia*. (2025, Januari 22). Retrieved from Transjakarta: <https://Transjakarta.co.id/berita/Transjakarta-catat-pengguna-klg-di-wilayah-jaksel-tertinggi-dipegang-oleh-pengguna-lansia>
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. . (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Tarmizi, Ed.) Jakarta, Indonesia: PY Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. (2019). *ENAM DIMENSI STRATEGIS ADMINISTRASI PUBLIK, KONSEP, TEORI DAN ISU*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Jesia Charel Jovansa, H. N. (2024). ANALISIS AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK COMMUTER LINE BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN MANGGARAI JAKARTA SELATAN.
- Laporan Kinerja 2024: Sepanjang tahun 2024 Transjakarta Tumbuh Tinggi dan Semakin Efisien*. (2025, February 6). Retrieved from Transjakarta: <https://Transjakarta.co.id/berita/laporan-kinerja-2024-sepanjang-tahun-2024-Transjakarta-tumbuh-tinggi-dan-semakin-efisien>

- Arini Rizky Amelia, D. R. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS NGALIYAN, KOTA SEMARANG. *E-Journal UNDIP*.
- Aswara, D. (2025, Februari 7). *Penumpang Transjakarta Capai 371,4 Juta di 2024, Rata-rata 1 Juta per Hari*. Retrieved from TEMPO: <https://www.tempo.co/ekonomi/penumpang-Transjakarta-capai-371-4-juta-di-2024-rata-rata-1-juta-per-hari-1203944>
- Alfathi, B. R. (2025, February 12). *Transjakarta Angkut 383 Juta Penumpang Sepanjang 2024*. Retrieved from GoodStats: <https://data.goodstats.id/statistic/Transjakarta-angkut-383-juta-penumpang-sepanjang-2024-yoV5K#:~:text=Pada%20tahun%202024%2C%20total%20penumpang,sepanjang%20tahun%202023%20dan%202024.>
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia N0.25 Tahun 2009. Tentang Perizinan, Pelayanan Publik. Jakarta
- Republik Indonesia(PERGUB No. 2 Tahun 2024, n.d.)
- BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA. (n.d.).
- Berkualitas, Y., Web, B., Kecamatan, P., Kabupaten, P., Oleh, S., Hertati, D., Si, M., & Arif, L. (n.d.). *Pengembangan Model Pelayanan Publik*.
- Bintang Ridzky Alfathi. (2025, February 12). *Transjakarta Angkut 383 Juta Penumpang Sepanjang 2024*.
- Charel Jovansa, J., Nurcahyanto, H., & Yuniningsih, T. (n.d.). *ANALISIS AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK COMMUTER LINE BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN MANGGARAI JAKARTA SELATAN ANALYSIS OF ACCESSIBILITY OF COMMUTER LINE PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES FOR PERSONS WITH DISABILITIES AT MANGGARAI STATION, SOUTH JAKARTA*.
- Hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Turi). Gava Media.
- Ismawaty, A., & Hasanuddin, &. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR*.
- Nazwa Dini. (2025, June 11). Kemacetan Jakarta Masalah Lalu Lintas atau Masalah Sosial? *Kompasiana*.
- PERGUB No. 2 Tahun 2024. (n.d.).
- TAHTA MEDIA GROUP. (n.d.).
- UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).
- Charel Jovansa, J., Nurcahyanto, H., & Yuniningsih, T. (n.d.). *ANALISIS AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK COMMUTER LINE BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN MANGGARAI JAKARTA SELATAN ANALYSIS OF ACCESSIBILITY OF COMMUTER LINE PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES FOR PERSONS WITH DISABILITIES AT MANGGARAI STATION, SOUTH JAKARTA*.
- Laporan Kinerja 2024: Sepanjang tahun 2024 Transjakarta Tumbuh Tinggi dan Semakin Efisien*. (2025, February 6). TransJakatrt. TAHTA MEDIA GROUP. (n.d.).

- Dr. Hardiyansyah, M. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Vol. 1). Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Putri, W. H. (2021, Agustus 9). Pentingnya Kesadaran Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Utara Di Tengah Pandemi COVID-19. *OMBUDSMAN*.
- Transjakarta. (2024). *Lompatan Pertumbuhan Berkelanjutan Menuju Jakarta Kota Global*. Jakarta: PPID Transportasi Jakarta. (n.d.).
- I rawati, N. M. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1)
- Revina Rini Pelealu, H. N. (2022). Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Governance*, 2(2)
- Fauziah. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH KELURAHAN DI KECAMATAN PALETEANG KABUPATEN PINRANG. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 11(1)