

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43–57.
- Amin, N. F., dkk. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Anggara, S. (2012). *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- BPS Kabupaten Sukoharjo. (2023). *Kemiskinan Kabupaten Sukoharjo Maret 2023*.
- Ferina, I. S. & Rina Tjandrakirana. (2015). Pengaruh Kebijakan Dividen, Kebijakan Hutang, dan Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntanika*, 1(2), 52–66.
- Forasidah. (2022). Quality of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District. *International Journal of Social Science, Education, Communication, and Economics*, 1(4), 353–368.
- Siregar, H. & Imanuel Jaya. (2023). IKM dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1), 60–70.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Jateng, D. (2023). *Jumlah Penduduk per Desa/Kelurahan di Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022*. Portal Data. <https://data.jatengprov.go.id>
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik*.
- Kusnadi, Y. & Mutoharoh. (2016). Pengaruh Pendaftaran Online Terhadap Jumlah Pendaftar di Sekolah Dasar Negeri Jakarta. *Paradigma*, 18(2).
- Latifah, S. U. & Mulyadi. (2013). *Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa dengan Menggunakan Strategi Index Card Match pada Mapel IPA Di Kelas V SDN Wangunrejo 01 Margorejo Pati Tahun Pelajaran 2012/2013*. Eprints UMS.
- Muhyidin, A. (2017). Kearifan Lokal dalam Toponimi di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten: Sebuah Penelitian Antropolinguistik. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 17(2), 232–240.
- Musria. (2018). *Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Mutiarafera, G. & Sutirman. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi*

Perkantoran, 6(3), 261–271.

- Nagus, P. M. (2023). An Analysis of the Quality of Service Provided by Sayang Warga Application in the Sukolilo District Office, Surabaya. *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(8).
- Ningrum, R. W. K., dkk. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3).
- Nogo, A. A., dkk. (2018). Pengaruh Eksistensi Kepemimpinan Independen terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 1.
- Nurafni, I. (2023). *Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) TAHUN 2022*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan*.
- Putranti, I. A. N. & Ahmad Faisal. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Personel Bintara Dinas Kesehatan TNI Angkatan Laut dan Unsur Pelaksana Teknis (UPT) Wilayah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia*, 10(2), 19–38.
- Putro, S. W., dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Ramadianti, E. (2016). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. *Jurnal SI-Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 1–14.
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rendo, R. F. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3), 22–28.
- Riadi, S., & Rahmi Hayati. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha dilihat dari Aspek Responsiveness pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*. 3, 1084–1098.
- Rohaeni, H. & Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.

- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2).
- Santoso, C. & Sri Suwitri. (2018). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(1).
- Sepirmansyah. (2018). *Evaluasi Pelaksanaan Tugas Seksi Perawatan Prasarana pada Dinas Perhubungan dalam Melakukan Pengawasan di Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir*. Repository Universitas Islam Riau.
- Setitit, I. (2021). Analysis of Public Service Quality at the Sub-District Office of Eastern Kei-Kecil of Southeast Maluku Regency. *Journal of Humanities and Social Science*, 26(11).
- Sinambela. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Slamet, R., & Sri Wahyuningsih. (2022). Validitas dan Reliabilitas terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–57.
- Sudarmanto, E., dkk. (2020). *Manajemen Sektor Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulaiman, S., dkk. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 18(2), 105–120.
- Sulistyo, A. (2018). The Analysis of Public Service Quality to the Community in the Wonotirto Sub-District Office of Blitar Regency. *Journal of Media and Communication Studies*, 6(1).
- Supriyanto, D. (2023). Public Service Procedures (Case Study of Handling Services for Making Cover Letters for Birth Certificates in Bareng Village, Klojen District, Malang City). *International Journal of Education, Vocational and Social Science*, 2(1).
- Suryawan, D. K. (2015). Kualitas Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C. *Majalah Ilmiah "Dian Ilmu,"* 15(1).
- Suwastini, N. L., dkk. (2023). Pelayanan Publik pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7), 2901–2911.
- Syahrul, M. & Wahyu Hidayat Nasution. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *Jurnal As Siyasah*, 7(1), 47–51.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yudhistira, D., dkk. (2021). Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3).

Yunengsih & Hamzah Muhammad Ichwan. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Triotirta Karsa Abadi (Studi Kasus Specialist Water Treatment). *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 11(2).

Yuningsih, R. & Sri Suryoko. (2020). Pengaruh Brand Association dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mustika Ratu (Studi pada Pengunjung Toko Kosmetik J-C Store dan Toko Kosmetik Brilliant Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4).

Zamroni, Z., dkk. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75–82.