

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, B. (2009). Hubungan antara Sistem Birokrasi dan Perilaku Birokrasi Pemerintah Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 136–156.
- Adang, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak. *Ultimaccounting : Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(1), 32–44.
<https://doi.org/10.31937/akuntansi.v9i1.586>
- Aldo, A., & Sunardi, H. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Manajemen Bisnis*, 16(1), 1–12.
- Anis Windarti, Djoko Santoso TH, A. N. Rahmanto. (2022). Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta. 2, 1–9.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arruan, P., Azis, A., Anshari Mas, A., & Fitriani, N. (2024). MANARANG: Jurnal Manajemen dan Bisnis Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 61(2), 52–61.
<https://ojs.unsulbar.ac.id/manarang>
- Barisa, B., Muhammad Ikbali, Saifullah, & Yuliana Alwi. (2023). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.25299/wedana.v9i1.12092>
- BPS. (2023). *Profil Ketenagakerjaan Kabupaten Jepara 2023*. Jeparakab.Bps.Go.Id.
<https://jeparakab.bps.go.id/id/publication/2024/12/30/4f95292e12a3bfb0cc5fd0f4/profil-ketenagakerjaan-kabupaten-jepara-2023.html>
- Cooper, T. L. (2012). *The responsible administrator*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Darmawan, D. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. *PT Remaja Rosdakarya, Wwww.Rosda.Co.Id*, 37.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
<https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>

DJP. (2020). *Buku Renstra DJP 2020-2024 Protected.pdf*.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Febriandiela, F., & Adnan, M. F. (2023). *RELEVANSITEORIKLASIKDALAMKONTEKSADMINISTRASIPUBLIKMODERN*.

Google Maps Kpp Pratama Jepara. (n.d.).
<https://maps.app.goo.gl/aayNbF2vYaXHwDs3A>

Irawan Jati Kusumo, E. N. A. Y. (2024). Pengaruh Independensi, Kompetensi Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 34–44. <https://doi.org/10.58192/profit.v3i2.1978>

Jumriana, J., Kumalasari, F., & Wonua, A. R. (2023). Pengaruh Penanganan Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna J&T di Kabupaten Kolaka Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(02), 65–71.

Kathleen, & Rusdi. (2018). the Effect of Internal and External Accountability, Job Motivation and Education on Local Government Official'S Performance. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 33(3), 257–272.

Kementrian ESDM. (2024). Laporan Kinerja KPP Pratama Jepara.
[Http://Kemdikbud.Go.Id/](http://Kemdikbud.Go.Id/), 4(Mei), 197.
<https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/laporan-kinerja/file/6647-laporan-kinerja-lakip-2021>

Kementrian Keuangan. (2025). Kompasiana.Com.
https://www.kompasiana.com/genbiundipsmg/6794dcbec925c42d90569413/meng-arungi-arus-perubahan-kenaikan-tarif-12-sebagai-pilar-penguatan-ekonomi-dan-keberlanjutan-fiskal?page=5&page_images=1

Kotler, & Keller. (2006). Marketing ManageMent. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (Vol. 22).

KPP Pratama Kabupaten Jepara 2025. (n.d.).

Laksono, T. A. (2024). NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) DALAM SEKTOR LEMBAGA PENDIDIKAN. *I*(41), 24–40.

- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.
<https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & K, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65. <https://doi.org/10.23969/jrak.v9i2.579>
- M. Galib Purnawijaya, Siti Zakiah, U. S. (2024). *KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP WISATA MINAT KHUSUS DI KABUPATEN BANDUNG Oleh*. 4(1978), 2020–2025.
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134–145.
<https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.667>
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18.
- Masyhuri, & Zainuddin. (2011). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif* (p. 412).
- Muhammad Irwan Nur Hamidin. (2019). Pengaruh Masa Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Pembantu Pettarani Uptd Wilayah Makassar. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 12(1), 47–56.
- OECD. (2025). *Tax Ratio Indonesia Masih Rendah: Tantangan Menuju Ekspansi Fiskal yang Berkelanjutan*. Expert-Taxindonesia.Com. <https://expert-taxindonesia.com/tax-ratio-indonesia-masih-rendah-tantangan-menuju-ekspansi-fiskal-yang-berkelanjutan/#>
- Parasuraman, A Zeithaml, Berry, Leonard L, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong. (2019). Teori Admnistrasi Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.
- (PermenPAN-RB, 2017). (1975). Kep/14/M.Pan/2/2017. *Experimental Cell Research*, 94(2), 459–464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)

Publik, P. P. (PP) N. 96 T. 2012 tentang P. U. U. N. 25 T. 2009 T. P. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 21. *PP 96, 2012*(087066), 1.

<https://www.jogloabang.com/lingkungan/pp-21-2021-penyelenggaraan-penataan-ruang>

Sahla Nabila, Tahara Dilla Santi, & Hanifah Hasnur. (2025). Analisis Manajemen Komplain terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 476–489. <https://doi.org/10.55123/insologi.v4i3.5231>

Sari, A. (2016). PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN(STUDI PADA BENGKEL MOBIL DAIHATSU DI BANDAR LAMPUNG). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 12(3). <http://ojs.komunitas.feb.unila.ac.id/>

Serpa, S., & Ferreira, C. M. (2019). The Concept of Bureaucracy by Max Weber. *International Journal of Social Science Studies*, 7(2), 12. <https://doi.org/10.11114/ijsss.v7i2.3979>

Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Sri Ramla Dali, Ismet Sulila, & Juriko Abdussamad. (2024). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(4), 447–457. <https://doi.org/10.71128/e-gov.v2i4.166>

Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nurgraha, N. A., & Purba, P. B. (2020). *Manajemen Sekto Publik*.

Sugiyono. (2020). *Pdf-Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Rampampd-Sugiyono-2020_Compress.Pdf*.

Syahrudin, & Irawan, A. (2022). Complaints Management Practices on Service Performance of the Public Sector in Merauke: The Case of Merauke Local Water Company. *International Journal of Science and Society*, 4(3), 306–317. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v4i3.522>

Thoha, M. (2002). *Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2002). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2002 tentang Surat Utang Negara. *Negara Kesatuan Republik Indonesia*, 1(298), 1–78. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/44476/uu-no-24-tahun-2002>

Wahyudi, R. (2017). Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika Fmipa Universitas Bengkulu. *FMIPA Universitas Bengkulu Jl. W.R. Supratman Bengkulu 38123*, 1(1), 1–22.

Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019). Buku Ajar Teori Administrasi. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Administrasi Negara*, Surabaya:Erlangga.

Wibowo, E. B., & Fahroji, F. R. (2024). Jala Korupsi di Laut: Eksploitasi Sumber Daya Kelautan-Perikanan dan Dampaknya pada Masyarakat Pesisir. *TI Indonesia*, 116. https://ti.or.id/wp-content/uploads/2024/03/Jala-Korupsi-di-Laut_web.pdf