

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 274–282.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hamirul, H., & Pratiwi, W. (2020). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik* (N. Falahia (ed.); 1st ed.). Cv. Pena Persada.
- Hermawan, H. (2021). Meningkatkan Kompetensi Pengelola Wisata Desa melalui Penyuluhan Pelayanan Prima. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.36276/jap.v1i1.15>
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widya Swara*, 04, 4–9. <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayanan-prima-di-masa-pandemic-covid-19.html>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M., Rifdan, & Tabo, S. (2021). Tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu wilayah Walerang Lamasi. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX, No 1, 13. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/272>
- Munif, A. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Dalam Bidang Administrasi Peserta Didik Melalui Aplikasi Smart Solution. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(1), 14–21. <https://doi.org/10.17977/um025v4i12019p014>
- Ombudsman, R. (2021). *Pelayanan Publik Pemko Batam Turun Level, Dinas Pendidikan Paling Rendah*. <https://Ombudsman.Go.Id/>.
- Pamekas, M. (2019). *Pelayanan Prima* (M. Mukson (ed.); 1st ed.). Lakeisha.
- Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri Wijaya, October*.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, Dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Putri, D. S., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas

- Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1), 342–353.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., & Agustina, M. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Riwayani, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Mahkota Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Brawijaya*, 9–25.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18. [http://doc-pak.undip.ac.id/1153/1/Birokrasi Baru Untuk New Normal Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Jurnal Dialogue.pdf](http://doc-pak.undip.ac.id/1153/1/Birokrasi%20Baru%20Untuk%20New%20Normal%20Tinjauan%20Model%20Perubahan%20Birokrasi%20Jurnal%20Dialogue.pdf)
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2 SE-Articles), 111–117. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01). <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Widiawati, K. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Prima Sekretaris Perusahaan Bagi Pelanggan Internal Pada Perum Jamkrindo Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretariatan*, 5(September), 144–161.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen dan etika perkantoran : praktik pelayanan prima* (N. NM (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.