

## DAFTAR PUSTAKA

- Ain, I. N., & Lubis, F. A. (2023). *Analisis kualitas pelayanan bpjs ketenagakerjaan tanjung morawa menggunakan model servqual*. 8(30), 1028–1036.
- Arif, S. (2008). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK* (2008th ed.). Averroes Press.
- Dr. Abdul Fattah Nasution, M. P. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In *Harva Creative*.
- Enggarani, N. S. (Fakultas H., & Surakarta), U. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1)(1), 16–29. <https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/2702>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Herdyansah, H. (2019). Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer. In *Jakarta: Salemba Humanika*. <http://www.penerbitsalemba.com>
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Joko Subagyo. (2015). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Rineka Cipta.
- Lijan Poltak Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.

- Luh, N., Damayanti, D., Adi, K., Wijaya, S., Wiwin, K., & Wismayanti, D. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan KCP Tabanan*.
- Mamik. (2015). *METODOLOGI KUALITATIF*. In *Zifatama Publisher*.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 73. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1686114&val=18334&title=Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1686114&val=18334&title=Kualitas%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kantor%20Kelurahan%20Gebangrejo%20Kecamatan%20Poso%20Kota%20Kabupaten%20Poso)
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Sholiha, A. F., & Warsono, H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran Oleh: Afif Fauziyani Sholiha, Hardi Warsono Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unive. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(4), 11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/21866/20146>
- Syah, S., Rhamadan, A., & Kamal, K. (2022). Quality of Public Service at Bara Permai Health Center, Palopo City. *PINISI Discretion Review*, 5(2), 265. <https://doi.org/10.26858/pdr.v5i2.31786>
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI%20FULL.pdf)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Undang-undang No. 24 Tahun 2011

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003