

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, M., A. W., dan I. N. Sukraaliawan. 2020. Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. *Locus Majalah Ilmiah*. 12(2): 102-110.
- Cahyadi, A. 2016. Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 2(2): 479-494.
- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Faulina, N., W. T. Hardianto, dan A. Purwatiningsih. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Umtuk Mewujudkan Good Corporate Governance. *Reformasi*. 10(2): 186–208.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Edisi Revisi. Cetakan Pertama. Gava Media. Yogyakarta.
- Harsono, B. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Jurnal Administrasi Publik*. 3(1): 20–38.
- Idris, S. I. 2020. Analisis Program 7 in 1 Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 9(1).
- Isbandono, P. dan D. A. Pawestri. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Publik Sector Innovations*. 4(1): 48-54.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Khilmiah, A. N., Y. Cikusin, dan A. Z. Abidin. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *Jurnal Respon Publik*. 14(2): 35-39.
- Kurniasih, L. W., dan N. Widowati. 2016. Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*. 5(2): 294-305.
- Kurniawan, R. 2020. Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Administrasi Negara*. 2(1): 27-40.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Andi. Yogyakarta.
- Maryam, N. S. 2018. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*. 21(2): 1–18.
- Moleong. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ombudsman. 2021. Tahun Ini, Aduan Pungli di Layanan Publik Masih Tinggi. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-tahun-ini-aduan-pungli-di-layanan-publik-masih-tinggi>.

- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016. Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya. 2 November 2016. Lembaga Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12. Surabaya.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 37 Tahun 2015. Perubahan Tarif Retribusi Tempat Khusus Parkir. 9 Juli 2015. Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2015 Nomor 38. Surabaya.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021. Kedudukan Susunan Organisasi Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. 21 September 2021. Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 94. Surabaya.
- Purwatiningsih, N., W. T. Hardianto, dan R. F. Faulina 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Corporate. *Jurnal: Reformasi Unitri Press*. 10(2): 186-208.
- Pasolong. 2013. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung.
- Rosyada, A. A., 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 4(1): 102-114.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"* (2 ed.). Mandar Maju. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Saputra, S. D., Afifuddin, dan R. Pindahanto. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*. 13(2): 38-44.
- Sarmini, A. 2019. Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Soumatera Law Review*. 2(2): 246.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku 2. Selemba Empat. Jakarta.
- Ummah, C. 2019. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 Pada Uptsa Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 8(8)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Pasal 95B Tahun 2013. Administrasi Kependudukan. 26 November 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008. Pemerintah Daerah. 28 April 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008. Jakarta.
- Yuliono, R. N. 2019. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 8(6)
- Zamroni, Afifuddin, dan R. Pindahanto. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*. 13(2): 75-82.
- Zeithml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster