

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Blau, P. M., & Meyer, M. W. (2010). *Bureaucracy in modern society* (2nd ed.). New York, NY: Random House.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ekowati, M., & Akbar, M. (2023). Kinerja aparatur pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Binjai. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 13, No. 2, 145–156.
- Irtanto. (2020). Kinerja birokrasi pelayanan sektor publik: Perspektif perkembangan teori. *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 153–171.
- Ismail. (2017) *Etika Birokrasi Perspektif Sumberdaya Manusia*. Jawa Timur. Intrans Publishing.
- Jannah, D., Hijeriah, E. M., & Anggraini, N. (2021). Analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3(2).
- Malindir, G. O. (2025). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.
- Mukarom, Z., Laksana, W, Z. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Pratama, M. Y. J. (2021). Kapasitas Birokrasi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Informasi*, 1(1), 11-26.

- Poernomo, A., Yanto, N., & Purnawan. (2025). Evaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, Vol. 6, No. 1, 41–55.
- Potolau, M. J. (2020). Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung. *PUBLIKAUMA: Jurnal Administrasi Publik UMA*, 8(1), 1-10..
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2018). Reformasi birokrasi dan kinerja pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 24, No. 3, 189–203.
- Rukmana, A., & Maryani, D. (2025). Kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 14, No. 1, 33–48.
- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soleh, A., Putra, I. E., & Rahayu, Y. (2017). Analisis kinerja aparatur dan pelayanan publik sebagai dasar menuju reformasi birokrasi yang ideal (Studi kasus Pemerintah Kota Jambi). *Jurnal Development*, 5(2),
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2014). Birokrasi dan politik di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahiyuddin, L. O. (2022). Perjalanan politik birokrasi di Indonesia: Kajian teori dan analisis konsep. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Lokal*, 2(1), 44–54.
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization*. New York, NY: Oxford University Press.

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan