DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Ahmad (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari

Amy (2022). *Pelayanan Publik dan E-Government sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.

Hermanto (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelayanggan*. Surabaya: CV Jakad Publishing.

Lukman (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV. Alfabeta.

Sumber Jurnal:

Christina, Raden Roro, Melina Hermawan, and Khaterine Santika Wijaya. *"Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi Pembangunan dan Pemberdayaan Kewilayahan (PIPPK)(Studi Kasus: RT. 04 Kelurahan Sukawarna, Kecamatan Sukajadi, Bandung)."* Journal of Integrated System 4.2 (2021): 216-227

Fahamsyah, Dedie. *"Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara."* Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia 6.2 (2018): 189-196.

Harahap, Rahmad Ramadhan. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.* Diss. Universitas Medan Area, 2024.

Nura, Indah, and Sotya Partiwi Ediwijoyo. *"Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*." Jurnal E-Bis 4.2 (2020): 276-286.

Suandi, Suandi. *"Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur."* Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) 1.2 (2019): 13-22.

Sumber Peraturan Perundang- Undangan:

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor *63/KEP/M.PAN/ 7/2003* tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 berisi pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit penyelenggara pelayanan publik

Peraturan Pemerintah *Nomor 96 Tahun 2012* tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009

Sumber Website

databoks.katadata.co.id Ragam Masalah Utama Pelayanan Publik surve tahun 2021