

## DAFTAR PUSTAKA

- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Apriyani, A., & Suriyani, E. (2021). Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Stunting Di Desa Suput Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. *Japb*, 4(1), 29–40.
- Arfa, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN STIKES TELOGOREJO SEMARANG. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 651-660.
- Ariny, N. (N.D.). Kualitas Pelayanan Di Rsud Undata Sulawesi Tengah (Studi Pasien Rawat Inap Kelas Iii). *Katalogis*, 5(8).
- Ariny, N. KUALITAS PELAYANAN DI RSUD UNDATA SULAWESI TENGAH (STUDI PASIEN RAWAT INAP KELAS III). *Katalogis*, 5(8).
- Azizah, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Tingkat Kepuasan Pengendara Kendaraan Bermotor Di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Hukum.
- Azizah, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Tingkat Kepuasan Pengendara Kendaraan Bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi* (Doctoral dissertation, Hukum).
- Chandra, C. B. (2020). Studi Tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Dengan Aplikasi Surat Keluar Di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Chandra, C. B. (2020). STUDI TENTANG PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN APLIKASI SURAT KELUAR DI KELURAHAN TANJUNG HARAPAN KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA.
- Dwiyanto, D. (2020). PERFORMANCE THE BPSDM OF EAST JAVA PROVINCE IN IMPROVING THE QUALITY OF GOVERNMENT APARATURE SERVICES. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 67-89.
- Fahad, A. D., Maksudi, B. I., & Pratidina, G. (2019). KUALITAS PELAYANAN PERGANTIAN STNK 5 TAHUN DI SAMSAT CIBADAK KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Governansi*, 5(2), 163-169.
- Gurumias, M., Gosal, R., & Kimbal, M. (2019). KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK {e-KTP} DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE. *JURNAL EKSEKUTIF*, 3(3).

- Hidayat, H. (2003). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta.
- Jehuman, E. S. D. (2018). *Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., & Purnmasari, I. (2019). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api pangrango kelas eksekutif rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(1), 79-88.
- Justica Chandra, P. Memahami Birokrasi: Melalui Inovasi Pelayanan Public.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- MANANEKE, T., RARES, J., & TAMPONGANGOY, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Masrin, M. (2017). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 1(1), 68-81.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Najmi, R. (2018). KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN ANJIR PASAR KAB. BARITO KUALA. *uniska*.
- Nasution, L. M. (2018). Analisis Data Penelitian. *Hikmah*, 15(2), 137-148.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara.
- Pratiwi, M. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SELOPAMPANG TEMANGGUNG* (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.

- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hernawan, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Di Ppmkp Ciawi Bogor the Analysis of Service Quality At Ppmkp Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(2), 65-78.
- Sellang, K., & Useng, A. (2013). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 2(1), 1-15.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- SIDIK, H. (2016). *PELAKSANAAN PASAL 20 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus di Kantor Dukung Lombok Timur)* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.
- Suandi, S. (2019). 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), 13-22.
- Sumiati, E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Praja dalam Menggunakan Perpustakaan Institut Pemerintah Dalam Negeri di Jatinangor. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan*, 9(1), 1-10.
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR JENIS ANGKUTAN BARANG. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104-113.
- Yuningsih, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *Katalogis*, 4(8).
- Zainuddin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2014 Pada Fakultas Ekonomi Universitas Andi Djemma. *Humano: Jurnal Penelitian*, 9(1), 205-214.