

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H., Jamaluddin, M. M., Rofiq, M., & Aziz, A. A. (2022). Urgensi Pemenuhan Kebutuhan Mushaf Al-Qur'an sebagai Upaya Peningkatan Literasi Keagamaan di Indonesia. *Bimas Islam*, 1-32.
- Anwar, A., Rachmawati, I., & Nur, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa terhadap Kepuasan Pelanggan. *Governansi*, 7-17.
- Basmatulhana, H. (2022). *Pengertian Hipotesis, Fungsi dan Jenisnya Dalam Penelitian*. Jakarta: detikEdu. Retrieved Maret 15, 2023
- Bintari, S. C., Zenju, H. S., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor. *Governansi*, 41-52.
- Citrawati, D., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2022). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Masa Pandemi COVID-19. *Governansi*, 69-77.
- Dawami, M. I. (2007). *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Governansi*, 99-109.
- Fahad, A., Maksudi, B. I., & Pratidina, G. (2019). Kualitas Pelayanan Pergantian STNK 5 Tahun di Samsat Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 163-169.
- Hakim, A. L., Sanjaya, N., Hanifah, & Yuniar, S. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Jalan. *Sosial Humaniora*, 83-92.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hastomo Aji, J. M. (2021). Urgensi Pemenuhan Kebutuhan Mushaf Al-Qur'an sebagai Upaya Peningkatan Literasi Al-Qur'an di Indonesia. *Bimas Islam*, 1-32.

- Husein, D., Santoso, S., Muamar, & Nasrullah, A. (2022). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan Kota Jakarta Pusat. *Bimas Islam*, 34-64.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Emis Dashboard Rekapitulasi Data Pokok Pendidikan Islam*. Retrieved April 10, 2023, from <https://emispendis.kemenag.go.id/dashboard/?content=data-pendis>.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Sistem Informasi Masjid*. Retrieved April 5, 2023, from <https://simas.kemenag.go.id/>.
- Mantri, A., Iskandar, A. B., & Purnamasari, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *Governansi*, 117-129.
- Mantri, A., Iskandar, A. B., & Purnamasari, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *Universitas Djuanda*, 2442-3971.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Putri, P., & Junaidi, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Untuk Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Syarikah*, 175-184.
- Rohimin. (2016). Jejak dan Otoritas Pencetakan Mushaf Al-Qur'an di Indonesia. *NUANSA*, 189-198.
- Santoso, G. H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening. *Riset Manajemen dan Akuntansi* 2(3), 37-114.
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Governansi*, 31-40.
- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Governansi*, 61-70.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, I., Rahmawati, R., & Pratidina, G. (2018). Model Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang Berdampak Pada Kepuasan Masyarakat Wajib Pajak di SAMSAT Kota Bogor. *Governansi*.
- Wigasfi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*.
- Winawirawan, G., Munjin, R., & Purnamasari, I. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor. *Governansi*, 99-106.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zulkifli. (2020). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Syarikat Rumpun Ekonomi Syariah*, 1-9.

SUMBER HUKUM

- Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 615 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Bantuan dan Pendistribusian Produk Unit Percetakan Al-Qur'an
- Keputusan Kepala Unit Percetakan Al-Qur'an Nomor 133 Tahun 2023 tentang Penetapan Alokasi Distribusi Produk Cetak UPQ Tahun 2023
- Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama
- Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomo 11 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pembinaan Kepegawaian Jabatan Fungsional
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Organisasi Tata Kerja Unit Percetakan Al-Qur'an

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

SUMBER WEBSITE

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Emis Dashboard Rekapitulasi Data Pokok Pendidikan Islam*.
<https://emispendis.kemenag.go.id/dashboard/?content=data-pendis> diakses pada 15 Maret 2023

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Sistem Informasi Masjid*.
<https://simas.kemenag.go.id/> diakses pada 15 Maret 2023