

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Aatap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3.
- Abdussamad, Z., Arifin Tahir, & I Kadek S. Arsana. (2021). Analisi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18.
- Chrisela, H. S., & Maskan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Dedikasi*.
- Damayanti, L. D., Kadek Rai Suwena, & Iyus Akhmad Haris. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11.
- Edy, I. T., Nurul Badriyah, Muhammad Umbu Khilil, & Iskandar. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4.
- Firmasnyah, A. C., & Brilliant Rosy. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya. *DINAMIKA*.
- Istanti, E. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap di Kantor Kecamatan Sumokerto Surabaya. *Jurnal Ekonomika*, 04.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung*.
- Murtin, A. (2008). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Publik Yang Diberikan Oleh Instansi Pemerintah di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*.

- Nurmasitha, F., Abdul Hakim, & Wima Yudo Prasetyo. (n.d.). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Ilmu Adminitrasi Publik (JAP)*, 1.
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 412-419.
- Sandi, A., Jasman, & Dewi R. Muchlisa. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*.
- Selvi Rianti, Z. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15 Nomor 3*.
- Subhan, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. *SOSFILKOM*.
- Thomas, R. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Buku:
- Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif SERI BUKU HASIL PENELITIAN View project Seri Buku Ajar View project*.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, & Agus. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gajah Mada University Press.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. PT, Gramedia Pustaka Utama.
- Gozali. (2018). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Badan Penerbi Undip.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (EDISI REVISI)*. Penerbit Gava Media.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju.

Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.

Lovelock, C. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Mangkunegara, & Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir A.S. (1987). *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. PT. Gunung Agung.

Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmi.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik (Tepri, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2007). *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami, Ed.)*. CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (1995). *Manajemen Jasa*. Andi.

Tjiptono, F. (1997). *Strategy Pemasaran (Edisi Kedua, Cetakan Pertama)*. Andi.

Zeithaml, V. P. (1990). *Deliviring Quality Service*. The Free Press.

Sumber Lain:

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 58 Tahun 2019