

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dhillion, B., & Reiche, H. (1997). *Realibility And Maintainability Management*. New Delhi: CBS Publisher and Distribution.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *The Management and Control of Quality (7th Edition)*. Ohio: Thomson South-Western.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2010). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality (6th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hasan, I. (2004). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Lovelock, C., & Lauren, W. (2005). *Pemasaran Jasa (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Manullang. (1982). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT.Rajawali Press.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Muningjaya, G. (2010). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nasution, M. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. (1998). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeprihanto, J. (1996). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPPE UGM.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian. Cetakan Keempat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sumarwan, U. (2008). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rinekaippta.
- Swasta, B., & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, J. (2007). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses*. Malang: Banyumedia.
- Wilson, W. (1887). *The study of Administration. Political Science*.

Yunus, H. S. (2010). *Mentode Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal dan Karya Ilmiah:

Astari, Ira. 2018. Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2 (3):* 1721-1726.

Awaluddin. *Fungsi Manajemen dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala, Vol 2 (1):*1-12.

Ermayenti dan Heryanto. 2019. The Effect of Competence And Discipline Of Work On Public Satisfaction In The Regional Office Of The Ministry Of Religion In West Sumatera Province With Quality Of Service As An Intervening Variable. *International Journal of Business Research. Vol 7 (7):* 69-87.

Fakih, Moh. 2020. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang. Semarang: Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman GUPPI.

Hidyat, Firman., dan Asnawi, Nur. 2019 Effect of Service Quality Agaist Visitor Loyalty Through Visitor Satisfaction (Study at Banyuwangi Public Service Mall, East Java. *Management and Economics Journal, Vol 3 (2):* 149-165.

Khariiri. Lulu` Endah. 2019. Pengaruh Kualitas, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Mariani Manri. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Pare Pare. Makassar: STIE Nobel Indonesia.

Purwanto, E. A. (2016). Pelayanan Publik. *Modul Pelayanan Publik, Vol. 53.*

Prananto, Daniel. 2019. Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Robbins, S. (2006). Perilaku Organisasi. "*Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional*" *Telaah Bisnis, Vol.7, No.1.*

Sawitri, Dyah., Sulistyawati, Aprieni Eko., Amalia, Riezky., Kresnaini, Enlik. Integrated Administrative Service Procedur Infrastructure Facilities Toward Society Satisfaction (Studi at Purwosari Subdistrict Office). *Knowledge Social Sciences. 430-452.*

Siswantini Wiwin, Tamjuddin, Devi Ayuni dan Andy Mulyana. 2014. The Impact Of Employee Motivation On Service Quality And Community Satisfaction Within Public Service Quality In The District Of South Tangerang. *Journal of Management And Business*. 13(2): 262-277.

Yusriadi. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 8 (2), 178-185.

Sumber Lain:

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN): Jakarta.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Kepada Camat di Kabupaten Banyumas

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 138/113/PUM Tahun 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 318/312/PUM Tahun 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

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