

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Access, O., Online, J., & Islam, U. (2019). 287210938. 8, 28–37.
- Alfadilla Khunaini¹, D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Widina Bhakti Persada Bandung*, 1(4), 5–24.
- Ariani, D. W. (2016). Modul Konsep Kualitas. *Pustaka Universitas Terbuka*, 1–23.
- Baruna, J., & Vol, H. (2020). *Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020*. 3(2), 223–229.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>

Isjiwo, A., & Renwarin, J. M. J. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian KFC Naughty by Nature di Senopati*. <http://repository.kalbis.ac.id/handle/123456789/1399>

Karina Rachmawati, D. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Galak Grand Wisata Di Bekasi*. 2(2), 570–577.

Kholizah, siti nur. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan*. 2(1), 1038–1048.

Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 1–8. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1659%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/1661/1334>

Maulidiah, S. (2021). *Pelayanan publik. september 2016*, 1–6.

Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>

Munaili, S., Syafriyani, I., & Harto, A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMPERSAL MELALUI SISTEM KLAIM (REIMBURSEMENT) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN

- MASYARAKAT (Studi Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep). *Public Corner*, 15(2), 38–48. <https://doi.org/10.24929/fisip.v15i2.1172>
- Putranto, R. A., & Anwar, S. (2021). Tinjauan Empiris Motivasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi : Sebuah Studi Pada Aparatur Sipil Negara Di Bandung. *Progress Conference*, 4(1), 424–431.
- Putri Aprilia Hikayatunni'mah. (2024). Pengaruh Kepribadian Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan. *Jurnal Penelitian* ..., 3(2). <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jekombis/article/view/3489>
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya

- Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Saputra, K. A. & A. (2020). *Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* *Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* 564. 14, 564–584.
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- Virena, A. R., & Renwarin, J. M. J. (2022). *Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli dengan Kualitas Pelayanan sebagai Moderator*. 8(3), 2744–2760.
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>
- Wahyudi, A. (2022). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Performance Of Village Government Apparatus In The Implementation Of Public Services To The Community. *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(01), 38–48.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–

65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>

Yuliartini, N. P. R., & Pramita, K. D. (2022). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum*, Volume 7 Nomor 1 Februari 2021, 8(1), 469–480.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/issue/view/86>

