

DAFTAR PUSTAKA

BUKU/REFERENSI

- Alfatiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir dengan Metode Servqual IPA dan QFD Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Securindo Packatama Indonesia. *JITMI: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(2), 105-115.
- Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2011. *Akuntabilitas Instansi Pemerintah*.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.
- Baki, B., Basfirinci, C. S., Cilingir, Z., & Murat AR, I. (2009). An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services: A case study from Turkey. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), pp. 106-126.
- Farah, A. N. (2018). PERANCANGAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK DENGAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO, DAN QFD (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper).
- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur (studi pada badan perijinan dan penanaman modal daerah provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 410-420.
- Gering, G. (2017). Pengaruh tingkat pendidikan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten mahakam ulu.

- Handayani, A. W. (2010). *PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAHAN KECAMATAN PAYUNG SEKAKI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 3(1), 20-30.
- Hendra, Teguh. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium 2. Hasil terjemahan dari Philip Kotler. Marketing Management. Prenhailindo : Jakarta.
- Hidayat, E. W., SN, F. M., & Rahmatulloh, A. (2017). Analisis Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan TIK di Universitas Siliwangi. *SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE*, 5(1), 1-2.
- Idris, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Bidang Izin Mendirikan Bangunan di Daerah. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Komisi Pemberantasan Korupsi. 2009. *Integritas Sektor Publik Indonesia*.
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 294-305.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Leviyanto, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 26-38.
- Mahanani, S., & Kamal, M. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Margarita, V. N. E. (2019). Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.

- Nupikso, D. (2013). Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta. *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 15(1), 75-90.
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Belitang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Prosisko*, 8(2).
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83-102.
- Rezky, A., & Adil, M. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK HINGK KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK PROVINSI PAPUA BARAT. *COMPETITIVENESS*, 7(1), 65-77.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 2008. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan YKPN.
- SONATA, V. (2002). *The Integrated gaps model of service quality analysis on Taksaka railway transportation PT. Kereta Api Indonesia operating region VI Jogjakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Sriyanto, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanan Dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 1(1).
- Ulkhaq, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 61-67.
- Wang, I. M., & Shieh, C. J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUI library. *Journal of Information and optimization Sciences*, 27(1), 193-209.
- Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2), 72316.
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

PERATURAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 112. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.