

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. (2006). *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Alkaf, A. (2021). *Pengaruh Mutu Layanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Awang, Azam. (2010). *Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bappenas. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Bappenas
- Barnes, J.G. (2016). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Bilgah. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala*, 18(1), 117-122.
- Budiasa, W. M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar. *Repository Universitas Ngurah Rai*, 1-15.
- Chalik, Abdul. (2015). *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta: Interpena.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Deviana, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang–Kotabumi 2015-2017)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Dewi, A., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1249-1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Dwipayana, Ari. (2003). *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE.

- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press.
- Ernalis, Fitri. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Kantor Desa Pante Gajah Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial dan Budaya*, 6(2), 72-74.
- Gea, A. A. (2014). Time management: Menggunakan waktu secara efektif dan efisien. *Humaniora*, 5(2), 777-785.
- Gunadi, et al. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 3(1).
- Hair, Joseph F. JR. et al. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited. Harlow. England.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*, Cetakan 1. Jakarta Timur: Magna Scrift Publishing.
- Indrayanai, R. (2019). Importance of The Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction for Determining The Service Strategies Through The SERVQUAL Model Approach. Cirebon: MB Journal
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran. Edisi 11*. Jakarta: Indeks.

- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lembaga Administrasi Negara. (2013). *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lupioyadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Selemba empat
- Markoni. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. *MIMBAR Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 6(4), 1-5.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Mudjanarko, Sri Wiwoho. (2020). Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Mursalin, Adi., & Merlinda. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *E-journal Equilibrium Manajemen*, 7(1).
- Nababan, B. O., Nugroho, A., & Riadi, S. (2021). Analysis of Community Satisfaction with Public Services in The Bojong Gede District Office, Bogor Regency. *Majalah Ilmiah Bijak*, 19(1), 31-41.
- Najmi, F. (2017). Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Nurhakim, Mochamad Ridwan S. (2014). Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume XI Nomor 3 hal. 403-422*.
- Ormanovic, S., Ciric, A., Talovic, M., Allic, H., Jeleskovic, E., & Causevic, D. (2017). Importance Performance Analysis: Different Approaches. *Acta Kinesiologica 11*, 58-66
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Permana, A.R. (2021). The Relations Between Using and Taking Care of Office Facilities and Infrastructure for Company's Profit. Hubungan Antara Penggunaan Serta Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Kantor Terhadap Laba Perusahaan.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. (2000). *Cunsumer behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Priansa, Donni Juni. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Rabbani, F. A. (2017). Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Medika Bondowoso.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi dengan Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Resseffendi. (2010). Metode Penelitian. *NASPA Journal*, 33, 26-36.
- Rianti, R. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Riduwan. (2012). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. (2017). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Roberto. S, Andreas., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35-41.
- Roza, Fakhrol. 92021). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis. *Tesis*. Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377-391.
- Saputra, S. (2020). Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 7(1).



- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudharmonto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: ReifikaAditama.
- Sutrisno, Edy. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 3*. Jakarta: Kencana.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Thoah, Miftah. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206
- Yusuf, A Muri. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.