

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Etta, Mamang, Sungadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*, Andi. Jakarta.
- Moleong. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya. Bandung.
- Mukaron, Zaenal dan Muhibudin. W. L. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction Edisi 4*, Andi. Yogyakarta.

Jurnal :

- Asrila, Zaza. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi*. Skripsi thesis. Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Lesmana, Surya. 2020. *Bab II Tinjauan Pustaka, Konsep dan Landasan Teori*. Skripsi. Jawa Barat : Institut Pertanian Bogor.
- Raihana. 2018. *BAB II LANDASAN TEORI*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Ratnasari, Ayu. 2020. *Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4 : ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2458 (cetak), pp 213-226.
- Rianti, Selvi, dkk. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15 : Nomor 3, pp 412-419.
- Suprihniati. 2014. *Prosedur Pelayanan Penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A. Wahap Sjahranie Kota Samarinda*. Volume 4 : Nomor 2, pp 1087-1100.
- Susanto, Joko, dan Anggraini, Zepa. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 : Nomor 2, pp 105-122.
- Wibowo, Andi. 2018. *Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda*

Empat Pada Riau Safety Driving Center Di Polresta Kota Pekanbaru. Skripsi. Riau : UIN Suska Riau.

Dokumen :

KEMENPAN – RB No 14 Tahun 2017, Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Jakarta.

PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik Sebagai Penyempurnaan Keputusan, Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Undang – Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

Website :

Digilib.polban.ac.id.(2018). Diakses Kamis, 13 Oktober 2022.

<http://digilib.polban.ac.id/download.php?id=28812>

Kelpisangcandi.malangkota.go.id.(2016). Diakses Senin, 4 Desember 2022.

<https://kelpisangcandi.malangkota.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi/>

Kelpisangcandi.malangkota.go.id.(2016). Diakses Senin, 5 Desember 2022.

<https://kelpisangcandi.malangkota.go.id/21016/12/new-otonomi-award-lurah-pisang-candi/>

Repository.bsi.ac.id.(2018). Diakses Jumat, 21 Oktober 2022.

[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/275731/File_10-Bab-II-Landasan-Teori-\(1\).pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/275731/File_10-Bab-II-Landasan-Teori-(1).pdf)

Repository.teknokrat.ac.id.(2019). Diakses Kamis, 6 Oktober 2022.

<http://repository.teknokrat.ac.id/1986/2/13.%20BAB%201.pdf>