

DAFTAR PUSTAKA

- Agusti, Fadilla, Lola Yustrisia, dan Riki Zulfiko. 2023. “Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Tindak Pidana Gratifikasi Di Indonesia (Analisis Putusan Nomor 45/Pid.Sus-TPK/2020/PN.Jkt.Pst).” *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)* 7 (3): 2598–9944.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5322/http>.
- Ahmad, Busyairi, dan M. Saleh Laha. 2020. “Penerapan studi lapangan dalam meningkatkan kemampuan analisis masalah (Studi Kasus pada mahasiswa Sosiologi IISIP YAPIS BIAK).” *Jurnal Nalar Pendidikan* 8 (1): 63.
<https://ojs.unm.ac.id/nalar/article/view/63-72>.
- Anggono, Sigit Umar, Danny Manongga, dan Ade Iriani. 2021. “Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menggunakan Decision Tree.” *Jurnal Media Informatika Budidarma* 5 (4): 1208.
<https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3073>.
- Aridhayandi, M. Rendi. 2018. “Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dibidang Pembinaan Dan Pengawasan Indikasi Geografis.” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48 (4): 883. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no4.1807>.
- Ayumsari, Ratri. 2022. “Peran Dokumentasi Informasi Terhadap Keberlangsungan Kegiatan Organisasi Mahasiswa.” *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 6 (1): 63–78.
<https://doi.org/10.30742/tb.v6i1.2044>.
- Azwar, Hanifah. 2020. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.” *Sosio e-Kons* 11 (3): 259.
<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>.
- Cahyaningsih, Elin, Dan Dede Rudianto, Dede Rudianto, Badan Kepegawaian Negara Jl Mayjen Soetoyo, dan Cililitan Jakarta Timur. 2021. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian.” *Civil Service Journal* 15 (1): 13–24.
- Erlianti, Dila. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 1 (1): 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>.
- Hidayat, Taufik, Lia Fitrianingrum, dan Kodar Hudiwasono. 2021. “Penerapan Prinsip Efektif dan Efisien dalam Pelaksanaan Monitoring Kegiatan Penelitian.” *Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Kota Bandung*, 42–50.

- Kartika, Lucia Nurbani, dan Agus Sugiarto. 2016. "Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 17 (1): 73. <https://doi.org/10.24914/jeb.v17i1.240>.
- Ni Ketut Riani. 2021. "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Inovasi Penelitian* 10 (11): 6.
- Pertiwi, Gina Sukma, dan Anton Mulyono Azis. 2022. "Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government berbentuk website pada masa pandemi Covid-19." *Jurnal Manajemen Maranatha* 21 (2): 145–54. <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i2.4628>.
- Putra, Zainal, dan Muzakir Muzakir. 2022. "Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen* 6 (2): 186–200. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6405>.
- Rochmah, Elisatul, dan Brillian Rosy. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Punlikauma* X (1): 61–72.
- Siti Solikha, Imam Suprpta. 2020. "Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4 (1): 175–82.
- Suandi. 2019a. "Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)" 1: 13–22. <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8>.
- Suandi, Suandi. 2019b. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Journal PPS UNISTI* 1 (2): 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Sulistyo Nur'aini Indah, dan Ediwidjojo Partiwi Sotya. 2020. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen." *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 4 (2): 276–86.
- Suprpto, Heru. 2020. "Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2018." *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia* 20 (2): 90–101. <https://doi.org/10.53640/jemi.v20i2.818>.
- Yayat, Rukayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu*

Administrasi (JIMIA), no. 2: 56–65.
[http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf).

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

Undang-Undang RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik