

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
- “Analisi standar pelayanan administrasi kependudukan” – Aprianti, 2021 Bungin, B. (2020). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction dan consumer loyalty: Tinjauan Teoritis*
- “Indeks dokumen perpustakaan pelayanan publik: persepsi masyarakat terhadap layanan publik di kantor kecamatan Samboja”
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15<sup>th</sup> ed.). Person Education.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: SAGE Publication.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7<sup>th</sup> ed.) Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3<sup>rd</sup> ed). Thousand Oaks, CA: SAGE Publication.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nanggung, Uzlifah Andi, Imran Ismail, dan Juharni. 2021. “Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi

Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan e-KTP).” *Jurnal Panrita Abdi Negara (JPAN)*, Vol. 2, No. 2.

Nasution, S. (2018). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Permanpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

“*Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili*” – Pasaribu et al

Setiawan, Ferry. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.” *Media Sosian*, Vol. 6, No.1.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.