

DAFTAR PUSTAKA

- Afni. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Padang Bulan Selayang II Kecamatan Medan Selayang*. Medan: Universitas Medan Area.
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Río-Rama, M. d., & AmadorDurán-Sánchez. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-17.
- Amba, N., Ronald, S., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 232-.
- Apani, T., & Suryani, L. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *JAPB*, 778-793.
- Bagul, M. A., & Mahajan, M. S. (20233). Service Quality Models and Their Dimensions: A Comprehensive Review. *IJAR: International Journal of Research and Analytical Reviews*, 4-21.
- Fauzi, A. L., Hakim, A., & Saleh, C. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 29-35.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Imam, Y. (2025). Understanding Service Quality: A Review of Concepts, Models, and Future Directions. *IJAR: International Journal of Research and Analytical Reviews*, 187-195.
- Imelda, Julianto, M., Sidjabat, S., & Primadi, A. (2021). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction On Customer Loyalty Logistic Service

(Study Case On SiCepat Express Indonesia). *GROSTLOG 2021: Global Research on Sustainable Transport & Logistics*, 984-997.

Khaidir, Machdaliza, Supardi, Hermantono, H., & Ningsih, S. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kuantan Baru. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 253-263.

Khan, R. I., Wulansari, W., & Sholihah, I. (2023). Pengembangan Alat Ukur Preferensi Perilaku Agresif Generasi Alpha . *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 206-215.

Khoirunnisa, T. C. (2025). *Pengaruh Kesiapan Penerapan Teknologi Blockchain Terhadap Good Governance Berdasarkan Pendekatan Technology Readiness Index (Tri 2.0): Survei Berdasarkan Persepsi Pegawai Pada Pemerintah Daerah Jawa Barat*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Kintiani, R., Budiastuti, E., & Yanthi, W. D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Sukahaji Kab. Majalengka). *JAMBAK: Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi*, 18-29.

Kusnandar, C. (2021). Hubungan Etika Pelayanan Pendidikan Kristen Dengan Pendidikan Indonesia (Kajian Studi Kitab Yesaya). *Journal of Accounting & Management Innovation*, 11-35.

Leony, G. (2023). *Pengaruh Penerapan Absensi Daring (Online) Terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

M. Ihsan Dacholfany. (2020). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Timur*. Lampung: Laduny.

Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten

Banyuasin. *Profesional Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 603–614 .

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. (2017).

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003. (2003).

Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Santoso, L., Setiawan, L., & Firdaus, M. R. (2021). Customer Relationship Marketing Application In the Coal Industry On Ship Agency Service. *IJEBAR: International Journal of Economics, Business, and, Accounting Research*, 218-253.

Sari, E. Z. (2025). *Pengaruh Prokrastinasi dan Regulasi Diri Terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa*. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon* , 233-229.

Tuhasanah, U., & Jaenab. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 1-8.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).

Waris, I. (2022). Quality of Basic Education Services in Donggala Regency, Central Sulawesi Province. *Journal of Public Administration and Government*, 130-139.

World Health Organization. (2017). *Part 2: Planning and Set Up - Section 2: Preparing the Sample*. WHO STEPS Surveillance .

Zaini, F., Wirawan, Y. Y., Biringkanae, P., & Arta, D. N. (2021). New Methods Support and Activities Communication and Informatics Agency Medan City Based on Knowledge Management. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 86-97.

Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. U. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 1-9.

