

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi SI Administrasi Publik*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Anonim. 2024. *Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam angka 2024*. Amuntai: Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Anonim. 2024. *Profil Kelurahan Sungai Malang 2024*. Amuntai: Kelurahan Sungai Malang.
- Anonim. 2025. *Dokumen Analisis Jabatan Pegawai Kelurahan Sungai Malang. Hulu Sungai Utara*: Kelurahan Sungai Malang (tidak diterbitkan).
- Anonim. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara.
- Gaspersz, Vincent. 2019. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Inu Kencana Syafie. 2015. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marwiyah, Siti. 2023. *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Probolinggo: CV. Mitra Ilmu.
- Mayasari, Ana. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Syariah* Vol. 3, No. 2, hlm 36-44.
- Pasolong, Harbani. 2022. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Tahta Media Group.
- Rifa'i, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.

- Sari, Tri Indah. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. et al. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuning, Sri. 2021. *Dasar-Dasar Statistik*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik
- Winengan. 2021. *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintahan dan Masyarakat*. Mataram: Sanabil.