

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Anggara, H. (2017). *Kebijakan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ardane. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Githa, M. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Barat*. eJournal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, & Rahmah. (2024). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Muhammadiyah Jakarta Press.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

