

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, Reno. *Et al.* 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIA Amuntai.
- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- _____. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.
- _____. 2010. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 *tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- _____. 2017. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 *tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Abadi. (2017). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Alamsyah, A. (2021). *Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fitriani. (2020). *Good Governance dan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 55-70.
- Goldstein, S. (2020). *Public Service Management*. New York: McGraw Hill.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukaram, Z., & Wijaya, L. M. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sadiartha, I. B. P., & Suartina, I. N. (2020). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Denpasar: Udayana University Press.
- Sari, L.A. (2023). *Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wardani. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Zulfia, L. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.