

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2009.
- _____, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 5 Tahun 2019.
- _____, Peraturan Menteri Desa Nomor 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa.
- _____, Peraturan Menteri Desa PDTT Nomor 13 Tahun 2024.
- _____, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023.
- _____, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan.
- _____, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Amelia Rezki, S. A., dan Adil, M. 2018. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan*. Jurnal Administrasi Publik.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara. 2025. *Kecamatan Sungai Pandan Dalam Angka 2025*. Amuntai: BPS Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Fahrezi. 2023. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Fernandus, dkk. 2018. *Pelayanan Publik dan Good Governance*. Jurnal Ilmu Administrasi.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). *Manajemen pembelajaran*. Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (JPPGI), 1(1), 28–42.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haslam, E., & Isnaeni, M. N. 2025. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat*. Perspektif: Kajian Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial, Volume 7, Nomor 1.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hermawati. 2025. *Kualitas Pelayanan Non Perizinan di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong*. Jurnal Program Studi Administrasi Publik, STIA Amuntai.

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. 2018. *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, dan Saldana, Johnny. 2018. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursyidah, Lailul & Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Makassar: Qiara Media.
- Mustanir, A., Dema, H., et al. 2018. *Analisis kualitas pelayanan publik*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik.
- Nurchotimah, A. S. I. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Jejak Pustaka
- Pasolong, Harbani. 2021. *Teori Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Semuel Souhoka. 2024. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Mifandi Mandiri Digital
- Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syaripa Aeni dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendekiawan Indonesia Timur.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Wangsajaya, Y, *etc all*. 2023. *Model Pengukuran kualitas layanan publik dengan indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*. Edisi Pertama. PT Nas Media Indonesia.