

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Anonim. (2004). *Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Anonim. (2020). *Ombudsman Republik Indonesia. Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik dan Laporan Tahunan*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Anonim. (2023). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Laporan Kinerja Pelayanan Publik dan Transformasi Digital 2023*. Jakarta: KemenPANRB.
- Agustin, Fitriyah, & Apriani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara*. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45–56.
- Astuti, R., & Supriyadi, H. (2022). *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik: Analisis Ketepatan Waktu, Kejelasan Informasi, dan Fasilitas Pendukung*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 12–24.
- Azizah, N., & Suryani, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 6(2), 641–655. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Mewujudkan Nilai-Nilai Publik di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). *Definisi “Pelayanan” — sebagai pengertian umum dalam bahasa Indonesia*.

- Kurniawan, B. (2021). *Etika dan Integritas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir. (2015). *Pengertian Pelayanan sebagai Proses* — Artikel tinjauan teori pelayanan.
- Nugroho, H. (2022). *Pelayanan Publik Humanis di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(1), 15–28.
- Pratama, Y. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 6(2), 34–47.
- Putra, R., & Rahmawati, D. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah*. Jurnal Kebijakan Publik Indonesia, 4(2), 77–88.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Saefullah. (2008). *Pelayanan Publik yang Efektif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2001). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono, A. (2019). *Administrasi Publik Kontemporer: Konsep dan Implementasi di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.