

DAFTAR PUSTAKA

- Amy Y.S. Rahayu. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok. PT RajaGrafindo Persada.
- Daryanto. 2015. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- Dr. Harbani Pasolong, M.Si. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M.H. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deeppublish.
- Dr. Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung. Unpad Press.
- Dr. Taufiqurokhman, A.,S., S.Sos., M.Si. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan. UMJ Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ir. Syofian Siregar. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Krishna Anugrah. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo. Ideas Publishing.
- Miswa Rohanisah. 2017. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit (Studi Kasus Di Rumah Sakit Bahteramas dan Aliyah)*. Kendari: CV. Adi Karya Mandiri.
- Muhammad Fitri Rahmanda dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Muhammad said sarnubi, 2023 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai utara*”
- Ahmad Safarin 2023 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*”
- Napituupulu, Paimin. 2016. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.

Peraturan KEMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara publik.

Peraturan KEMENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Sellang, K., Jamaluddin, D. H., & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media.

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta Bumi Aksara.

Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sumber lain :

Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*, STIA Amuntai.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.

Widdoyoko. (2016). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Witra Apdhi Marsono. 2017. *Transformasi Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta. Pusat Inovasi Pelayanan Publik.

