

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.

Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 *tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara*.

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Depok: Rajawali Pers.

Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). *Pelayanan publik*. Malang: UB Press.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Mukarom, Z. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Nugroho, R. (2021). *Public policy (Kebijakan publik)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Pasolong, H. (2017). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Saleh, M. (2021). *Manajemen pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pela

