

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Agus Dwiyanto, dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Erika Revida, dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Fandi Tjiptono, Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 3, Jakarta: Andi.

Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Himsar Silaban. (2014). *Pelayanan Publik Di Era Reformasi*. Yogyakarta: Semesta,

JS Badudu. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & d*. Bandung: Alfabeta.

Suryani.Hendriadi. (2016). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia Group.

Sri Maulidiah (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

## **Jurnal**

Boy Sapto Suryo Subiantoro, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. At-

Tadbir jurnal ilmiah manajemen, Vol. 4, No. 1, Januari 2020.

Dasep Dodi Hidayah. *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi*

*Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*. Jurnal

Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vo.7, No.1, April 2020

Rahmad Dani, Sampurno Wibowo. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai*

*Pelanggan Berbasis Digital Pada Masa Sosial Facebook Terhadap*

*Kepuasan Pelanggan*. Vol. 5, No. 3 Desember.

Miftahu Royan. *Analisis Kualitas Pelayanan Balik Nama STNK dalam*

*Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi*

*Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi*. Skripsi, Universitas Jambi,

2023.

Eko Rizki Ardiyanto. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*Masyarakat pada Vaksinasi Covid-19 Di Kecamatan Telanaipura*. Skripsi,

Universitas Jambi 2022.

Muhammad Fatchuriza, Teguh Adi Prasajo. *Sistem Penanganan Pengaduan*

*Berbasis E- Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten*

*Kendal*. Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Selamat Sri (UNISS) Kendal,

As Siyasah, Vol. 6, No. 1, Mei 2021.

Marlin, Daud Liando, Marthen Kimbal, *Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal*

*Satu Atap Online Di Kota Manado*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol. 3,

No. 3, 2019.

## **Peraturan dan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Presiden No. 76 tahun 2013.

KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004.

## **Web**

<https://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2020/06/Laporan-Tahunan-Pengaduan-Publik-2019.pdf> diakses pada 4 April 2023 pukul 07.11.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk> diakses pada 24 Maret 2023 pukul 06.35.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pemda-di-provinsi-jambi-targetkan-kualitas-tertinggi-kepatuhan>, diakses pada 21 Maret 2023 pukul 07.09.

<https://ampar.id/ombudsman-seluruh-instansi-pemda-jambi-harus-capai-kualitas-tertinggi-pelayanan-publik/>, diakses 24 Maret 2023 pukul 08.06.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan> diakses pada 4 April 2023 pukul 06.07.

[https://www.academia.edu/35222809/MENGUKUR\\_KEPUASAN\\_MASYARAKAT\\_DAN\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_PUBLIK](https://www.academia.edu/35222809/MENGUKUR_KEPUASAN_MASYARAKAT_DAN_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK) diakses pada 8 April 2023 pukul 20.21.

<https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=4206> di akses 14 Maret 2023 pukul 14.55.

<https://jambiprima.com/read/2022/03/17/14532/638-pengaduan-masuk-aplikasi-sikesal-abu-bakar-sekarang-banyak-lapor-ke-112/> di akses 14 Maret 2023 pukul 15.02.