

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, A. H. (2022). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan kursus mengemudi (Studi Kasus Aldho Center Course Padangsidimpuan)*.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*.
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi Penelitian*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 63 (2003).
- Lisa D, P., Dotulong, L. O. H., & Sendow, G. M. (2023). Implementasi Good Governance dalam Mewujudkan Kualitas Kehidupan Kerja pada Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 11, 1395.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9, 185.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11, 435.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pub. L. No. 14 (2017).
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 51.
- Pradana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Purba, V. Y. B. (2021). Pengaruh Pelayanan Publik dan Profesionalisme Perangkat Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 2, 226.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., & Siagian, N. (2020). *Pelayanan Publik* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.

- Rahmadani, R. T., Arenawati, & Widyastuti, Y. (2021). Pengaruh Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 11, 152.
- Riska Chyntia Dewi, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–91.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Sinaga, E. M., Salamun, & Suttrisno. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Sebuah Pengantar*.
- Sitindaon, H. S. (2024). Kinerja Aparatur Kelurahan Di Wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara Dalam Pelayanan Publik. *Pahlawan Jurnal Pendidikan-Sosial-Budaya*, 20, 104.
- Sitohang, H. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.).
- Syakoer, M. (2023). Integritas yang Kokoh dalam Membentuk Kepribadian ASN. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8, 930.
- Syamsir, M., Salhania, O., & Rahman. (2023). Profesionalisme Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Journal of Government Insight*, 3, 351.
- Tambayong, T. C. (2016). Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon. *Jurnal Ilmu Politik*, 3, 4.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 23 (2006).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37 (2008).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1, 2.

- Yuliawati, P., Sopanah, A., & Puspitosarie, E. (2023). Analisis Peran Inspektorat Daerah sebagai APIP (Aparat Pengawas Intern Pemerintah) dalam Mewujudkan Good Governance di Kabupaten Blitar. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12, 2.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7.
- Zacharias, T. (2020). Profesionalisme, Responsivitas dan Kredibilitas Pegawai Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Fenafafan Kabupaten Buru Selatan. *Jurnal Badati*, 2, 42.