

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Azwar, H. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Berryman, A. (2015). Modeling public satisfaction with school quality : A test of the American customer satisfaction index model. *Journal of the Acoustical Society of America*, 115(5), 2517–2518.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Eliza. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 7(1), 65–73.
- Hu, L., Wen, J., Yu, H., Zhu, Y., & Du, Y. (2017). Research on Public Satisfaction Index Model of Urban Management Informatization, 70(Amsce), 178–180. <https://doi.org/10.2991/amsce-17.2017.39>
- Kemenpanrb RI. (2003). *Keputusan Menteri PANRB tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Kemenpanrb Nomor 63 Tahun 2003)*. Jakarta.
- Kemenpanrb RI. (2017a). *Peraturan Menteri PANRB tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpanrb Nomor 14 Tahun 2017)*. Jakarta.
- Kemenpanrb RI. (2017b). *Peraturan Menteri PANRB tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Permenpanrb Nomor 23 Tahun 2017)*. Jakarta.
- Kemenpanrb RI. (2022). *Peraturan Menteri PANRB tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpanrb Nomor 29 Tahun 2022)*. Jakarta.
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>

- Marvi, Hina., Rabia, Khaskheli., Memon, I. A. (2023). Analyzing The Satisfaction Index For The Need of Public Parks in Hyderabad City, Sindh. *Journal of Research in Architecture and Planning*, 33.
- Mayangsari, A. S. (2017). Kajian Kesejahteraan Masyarakat. *Fkip Ump*, 4–8.
- Mohamad, T. R., Purwanto, & Mediansyah, A. R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo The Analysis Of Public Satisfaction With Public Services At The Kota Barat Sub-District Office In Gorontalo City, 02, 1–18.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Mengatur tentang Pelayanan Publik (UU Nomor 25 Tahun 2009)*. Jakarta.
- Putra, I. M. E. L., & Yoga, G. A. D. M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Blue Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *Widya Manajemen*, 4(1), 34–46. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1.2157>
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar), 4(2), 89–100.
- Satyadharma, A. H. S. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan Pelabuhan Penyeberangan di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67–76. <https://doi.org/10.54297/sciej.v4i2.509>
- Setiawan, H. E., & Yulie. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Surakarta Terhadap Flyover Purwosari Surakarta. *Jurnal Teknik Sipil*, VII(1), 149–158. <https://doi.org/10.24002/jts.v17i1.6030>
- Setiawati, B. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kepolisian Resort Balangan. *Jurnal PubBis*, 06(01), 74–85. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i1.583>
- Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, & Rizky Gunawan. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i3.537>
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suhartini, T. (2023). KANTOR KELURAHAN TAMBAKREJO, 11(2).
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwi Ediwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Sumenri Thongam, & Y. Arunkumar Singh. (2024). Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods for Intermediate Public Transport System in Imphal, Manipur. *International Research Journal on Advanced Engineering Hub (IRJAEH)*, 2(03), 416–424. <https://doi.org/10.47392/irjaeh.2024.0061>
- Syardiansah, S. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 9(1), 70. <https://doi.org/10.31289/jap.v9i1.2255>
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, ... Zulkarnaini. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Pt. Global Eksekutif Teknologi*.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Service Marketing Communications. Services Marketing* (Vol. 5). https://doi.org/10.1142/9781944659806_0007
- Xie, Q., Xie, X., & Guo, S. (2022). The Factors Influencing Public Satisfaction with Community Services for COVID-19: Evidence from a Highly Educated Community in Beijing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph191811363>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), 56–65. Retrieved from <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Yusuf, R., Hendawati, H., & Wibowo, L. A. (2020). Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>