

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Henry, N. (2015). *Public administration and public affairs*. Routledge.
- Henry, N. (2017). Paradigms of public administration. In *Public Administration and Public Affairs* (pp. 35-53). Routledge.
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nor, G. (2014). *Manajemen Publik pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). *“PELAYANAN PUBLIK” Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Lembaga Administrasi Negara.
- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2022). *Introducing public administration*. Routledge.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cetakan ke-19 ed.). ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Methode)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wilson, W. (2003). *The study of public administration*.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Mc.Graw-Hill. Bosto*

Jurnal dan Artikel

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Adawiyah, D. S., Takwim, R. I., & Daros, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 509–516. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4498>
- Adhani, Y., Lukum, R., & Nurdin, A. (2023). Jambura journal civic education. *JAMBURA Journal Civic Education*, 3(2), 61–66.

- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), 01-12.
- Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo Kota. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 224–233. <https://doi.org/10.37504/map.v6i3.559>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- White, L. D. (1930). Developments in Public Administration, 1929. *American Political Science Review*, 24(2), 397-403.
- Yayat Rukayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65

Regulasi

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.
- Peraturan Bupati Rembang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pakaian Dinas Pegawai Aparatur Sipil Negara Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2024, May 14). *Jumlah Fasilitas Publik yang Menerapkan Standar Pelayanan Masyarakat (SPM) dan Teregister - Tabel Statistik*. Badan Pusat Statistik. Retrieved October 22, 2024, from <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTc0OCMy/jumlah-fasilitas-publik-yang-menerapkan-standar-pelayanan-masyarakat--spm--dan->

[teregister.html](#)

Nainggolan, E. U. (n.d.). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Retrieved October 22, 2024, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>

Ombudsman. (2023, January 26). Ombudsman RI. Retrieved October 22, 2024, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>