

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Penduduk Indonesia 2024. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2024). Profil Kecamatan Tambun Utara. Bekasi: BPS Kabupaten Bekasi.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1977). *Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation*. Ithaca, NY: Cornell University.
- Davis, K. (1977). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan. (2018). *Pedoman Umum Pengelolaan Wilayah Administratif*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Effendi, S., & Darmawan, H. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Obor Indonesia
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). (2022). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022*.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Martini, R. D. (2023). *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan*. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang *Organisasi Perangkat Daerah*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Purwanto, E. A., & Sulistiyani, A. T. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Prasetyo, E., & Trigunaryah, B. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan*. Bandung: Pustaka Media.

- Prasetyo, A. (2017). Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Tingkat Lokal. Malang.
- Rahardjo, M., & Supriyanto, A. (2022). Analisis Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 123-135.
- Ratminto & Winarsih, A. (2013). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Pr
Setyowati, E., & Wibisono, A. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(2), 145-160.aktik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, D. (2019). Pengelolaan Pelayanan Publik di Indonesia: Perspektif Teori dan Praktik. Surabaya: Airlangga University Press.
- Rohman, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Kencana.
- Sari, D., & Prabowo, H. (2023). Peran Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45-60.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2020). Teori dan Praktik Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2015). Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2004). Prinsip-prinsip *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Model Pembentukan Kepuasan Konsumen: Sebuah Perluasan. *Jurnal Penelitian Pemasaran*, 25(2), 204-212.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibawa, S., Pribadi, K., & Kurniawan, I. P. (2017). Pelayanan Publik di Indonesia: Teori dan Praktik. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Calancang Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.