

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah*, S., Burhanuddin, B., Abidin, F. H., & Suciati, S. (2024). Analysis of Community Satisfaction in Providing Public Services at the Tempe District Office, Wajo Regency. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 9(2), 446–451. <https://doi.org/10.24815/jimps.v9i2.30231>
- Artikel, J., & Online, T. (2023). 1 , 2 , 3 123. 6(1), 697–707.
- Bogum, B., Supranoto, S., & Negoro, A. H. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. *SRODJA : Sroedji Journal Administration*, 1(1), 12–20. <https://doi.org/10.70079/srodja.v1i1.8>
- Dan, B., Jawa, C., & Mashuda, A. F. (2019). *Pengaruh Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Mutu Pelayanan Pada Perusahaan Dengan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (Kite) Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal*. 3, 615–638.
- Efendi, R., Kristiana, T., & Sion, H. (2024). Kualitas Pelayanan dan Lokasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(2), 320–333. <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i2.9180>
- Hardianpratama, R., & Manan, M. athian. (2024). Pengaruh Program Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 8(1), 29–46. <https://doi.org/10.37250/khazanah.v8i1.250>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Ilma Rizka, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Wayau kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 359–370.
- Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(1), 569–580. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i1.45138>

- Marnisah, L., Alie, J., Ekliopas, Y., & Rohi, I. (2022). The Effect Of Community Complaints Handling, Service Time Effectiveness And Service Quality On Community Satisfaction At The Office Of Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Enrichment: Journal of Management*, 12(3), 2236–2244.
- Masyarakat, K., Office, R., & Satisfaction, C. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara*. 104–118.
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348>
- Novando, Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1524–1537. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11823>
- NurFitriyani, R., Solihat, A., & Suparwo, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Honda Ahmad Yani. *ECo-Buss*, 6(3), 1250–1263. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1112>
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on complaints handling for customer satisfaction and loyalty: The case of Indonesian public banking. *European Research Studies Journal*, 21(3), 404–416. <https://doi.org/10.35808/ersj/1071>
- Salma, S., Studi, P., & Istrasi, A. N. (2021). *PE N GARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA N MASYARAKAT DI SATPAS COLOMBO KOTA SURABAYA*.
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sebagai, D., Satu, S., Untuk, S., Gelar, M., & Ilmu, S. (2022). *PE N GARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA N MASYARAKAT PADA KAN TOR DESA ALAM PANJANG KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR*.

- Sumarwadji, H., Sinring, B., Mapparenta, M., & Manulusi, M. R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(3), 593–602. <https://doi.org/10.33096/paradoks.v4i3.885>
- Tania Larasati, Hery Winoto Tj, & Soegeng Wahyoedi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1856–1867. <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.281>
- Wulandari, D., Jl, A., Mada, G., Bayan, K., Purworejo, K., & Tengah, J. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo pemerintah yang disebut dengan kelurahan / desa . pelayanan yang diberikan oleh instansi Sejak dinyatakan sebagai pandemi ole.* 29(2).