

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S., Kadir, L., & Dunggio, T. (2021). The Influence of Infrastructure and Service Quality on Community Satisfaction at the Regional General Hospital Bumi Panua of Pohuwato Regency. *Journal of Economic, Business, and Administration (Jo EBA)*, 2(1), 58-66.
- Anggoro, B., & Kamariyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Surabaya. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 8(1), 25-37.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firlana, H., Sembiring, E. B., Briando, B., & Mulyawan, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(2).
- Ghofur, N. (2014). *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayani. (2019). *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Henry, N. (2013). *Public Administration and Public Affairs* (12th ed.). Pearson Education.
- Indrawati, S., & Heliyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao. *Al Dzahab: Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, 4(1), 70-79.
- Ma'ruf, F., Darman, D., Suleman, M., & Setiawan, L. (2024). The Influence of Leadership Style and Service Quality on Community Satisfaction. *West Science Interdisciplinary Studies*, 2(01), 11-21.
- 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-

- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357-364.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik. *Lembaran Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2014 Nomor 11*.
- Peraturan Desa Nomor 12 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa Langkir. Rembang: Pemerintah Kabupaten Rembang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rawis, R., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). 45 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawaangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8 (114).
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(1), 61-72.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pembangunan keterampilan* (Edisi ke-7). Jakarta: Salemba Empat.
- Sinaga, OS, & Nurfita, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Penajam, PPU Kaltim. *Jurnal Pendidikan dan Pembangunan*, 13 (1), 573-578.
- Sinambela, L. P. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudari, S. A., Pambreni, Y., & Hidayat, R. (2022). The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Development Of Population Administration: Case Study at Kependudukan and Pencatatan Sipil Offices

- of Surade Region, Sukabumi Regency. *Neo Journal of economy and social humanities*, 1(4), 231-236.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhara, T., & Muliasari, W. E. (2023). Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang. *Journal Inovasi*, 28(1), 3545-3565.
- Sukmayana, D. (2017). *Kepuasan Masyarakat: Suatu Kajian Ilmiah mengenai Pelayanan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 387-399.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7*.
- Wahidah, R., Arnayanti, M., & Busman, S. A. (2023, August). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Taliwang):(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Taliwang). *In Proceeding Of Student Conference*, 1(4), 349-353.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 123-135.