

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998).
- Kotler, P. 2014. Marketing Management. 14th Global Edition. Pearson Edition, Pearson Education International.
- Maslow, A., & Lewis, K. J. (1987). Maslow's hierarchy of needs. Salenger Incorporated, 14(17).
- Miles dan Michael Huberman, "Analisis Data Kualitatif Buku Bersumber Tentang Metode-metode Baru", Jakarta: UIP, 1992.
- Moh Nazir, Metode Penelitian, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005).
- Moleong, Lexy j. 2008. "Metodologi Penelitian Kualitatif", Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, Abdul Talib. 2017. Kemitraan dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis.
- Pasolong, H. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjipto, Fandy. 2005. "Prinsip-prinsip Total Quality Service". Yogyakarta: Andi.

Jurnal dan Skripsi

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. Vol. 6 No.2.
- Hananto, U. D. (2011). Asas Desentralisasi dan Tugas Pembantuan dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Masalah-Masalah Hukum, 40(2).
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor

Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2).

Subhan, Rizky. 2023. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. Vol 12(1), 87-94.

Tamimi, Arif Pasaribu (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. **Skripsi**. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru: Indonesia.

Damayanti, Luh Dea. Suwena, Kadek Rai. Haris, Iyus Akhamad. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Vol 11(1), 21 -32.

Sudarto, J.A, Rendy. Poluan, R.J. Takumansang. Esli D. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado. *Jurnal Sabua*. Vol 6 (3), 307-309.

Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. Vol.1 (2), 20-21.

Sulistyo, Indah Nur'aini. Ediwidjojo, Sotya Partiw. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*. Vol. 4 (2), 280-285.

Orbawati, Eny Boedi. Dkk. 2023. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM di Polres Kota Magelang. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*. Vol. 8. (1), 39-40.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.

Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Pati.

Peraturan Bupati Pati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dokumen

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati semester 1 Tahun 2023.