DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Bambang Supomo, dan Indriantoro, Nur, 2009. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Darmawan Deni, 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosda Karya Bandung

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering (4th ed.). Routledge.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.). McGraw-Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Pearson

Marzuki, 2012. Metodologi Riset. Yogyakarta: Ekonisia.

Moelong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Oliver, R. L. (2014). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.). Routledge.

Osborne, S. P. (2020). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rakhmat, J. (2018). Psikologi komunikasi. Remaja Rosdakarya.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson

Soehartono, Irawan. 2009. Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian. Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan VIII. Bandung: Rosda

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2020). Service management: Mewujudkan layanan prima. Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education

Penelitian Terdahulu;

Akmal, A. M., & Noor, M. (2025). Persepsi publik terhadap efektivitas pelayanan pada program PAMSIMAS di Desa Murung Baru, Tabalong. Jurnal Administrasi Publik Balong.

Hildawati. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Idza, M. T., Rosnani, & Saeni, A. (2025). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis online di Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat. Jurnal Sosial dan Politik Administrasi.

Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing public service quality: Assessing satisfaction levels and performance in a local administrative unit. Indonesian Journal of Public Policy and Research.

Mardiyanto, D. (2023). Analysis of community perception of public service quality in BPJS Health Surakarta City. International Journal of Economics, Business and Accounting Research.

Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. Jurnal Central Publisher.

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2023). Public service quality dan customer satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. Jurnal Pengembangan dan Pemberdayaan.

Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2023). The effect of digital service quality on public satisfaction through perception of ease of use. Jurnal Administrasi dan Manajemen Bisnis.

Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. Jurnal Niara.

Wempi, F., & Iskandar. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat. Jurnal Pelayanan Publik

Penelitian Terdahulu (Jurnal)

Akmal, A. M., & Noor, M. (2025). Persepsi publik terhadap efektivitas pelayanan pada program PAMSIMAS di Desa Murung Baru, Tabalong. Jurnal Administrasi Publik Balong. DOI: – URL: https://journal.balong.ac.id

Hildawati. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. DOI: https://doi.org/10.25299/jiap.2021.6761 URL: https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP

Idza, M. T., Rosnani, & Saeni, A. (2025). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis online di Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat. Jurnal Sosial dan Politik Administrasi. DOI: – URL: https://ejournal.um-sorong.ac.id

Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing public service quality. Indonesian Journal of Public Policy and Research. DOI: – URL: https://journal.ippr.or.id

Mardiyanto, D. (2023). Analysis of community perception of public service quality in BPJS Health Surakarta City. International Journal of Economics, Business and Accounting Research. DOI: – URL: https://jurnal.stie-aas.ac.id

Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat. Jurnal Central Publisher. DOI: – URL: https://centralpublisher.org

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2023). Public service quality dan customer satisfaction. Jurnal Pengembangan dan Pemberdayaan. DOI: – URL: https://jurnal.pp.go.id

Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2023). The effect of digital service quality. Jurnal Administrasi dan Manajemen Bisnis. DOI: – URL: https://ejournal.umb.ac.id

Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. Jurnal Niara. DOI: https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.22342. URL: https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia

Wempi, F., & Iskandar. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Jurnal Pelayanan Publik. DOI: – URL: https://jurnalpelayananpublik.id

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Jakarta: KemenPANRB.