

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Tahir, A., Arsana, I. S., & Abdussamad, S. N. (2021). *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Gorontalo Utara*. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.
- Brahimi, Muh Nur El. (2010). *Bentuk Negara dan Pemerintahan RI*. Jakarta Timur: PT Balai Pustaka (Persero).
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, A. I. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 25.
- Darmayanti, Y. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 65-66.
- KBBI. (2022, April 12). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- kejati-sumbaterabarat.kejaksaan.go.id. Profil Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat. Diakses pada 14 Maret 2022, dari <https://kejatisumaterabarat.kejaksaan.go.id/>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta, LAN.
- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 82-84.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 8-14.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Murti, Bhisma. (2006). *Contracting Out Pelayanan Kesehatan: Sebuah Alternatif Solusi Keterbatasan Kapasitas Sektor Publik*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 109-116 .

- Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*).
- Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Ratna E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Revida, E., Aisyah, S., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sumatera Barat: Yayasan Kita Menulis.
- Rohayatin, Titin, dkk. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 22.
- Situmorang, Hetty Evarina. (2021). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, Kebijakan Pemerintah dan Teknologi Informasi Komunikasi terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Medan*. Tesis. Tidak Diterbitkan. Magister Manajemen. Universitas Sumatera Utara: Medan.
- 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)*, 13.
- Sukamti, S., Utomo, H. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Suprianto. (2014). Fungsi Pemerintah dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2.
- Supriatna, Dede. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandung Tour On Bus (Bandros)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Komputer Indonesia: Bandung.
- Sururi, Ahmad. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *Jurnal Natapraja*, 106.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.