

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.
- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta Dwi Djowijoto, Riant Nugroho, 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Arifin, Z. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Barnes, S.J., & Vidgen, R. (2016). Pendekatan Integratif untuk Penilaian Kualitas e-commerce. *Jurnal Perdagangan Elektronik*, 3(13), 114-127.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jihad, A., & Haris, A. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- KBBI. (2022, April 12). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved from KBBI Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Keputusan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No.20/KEP/M.PAN tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Prinsip-Prinsip Pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta.

Lembaga Administrasi Negara yang dimuat pada SANKRI Buku III (2004) jenis-jenis pelayanan publik

Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta, LAN.

Lijan, P.S. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Lupiyoadi. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Maryam, N.S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan Publik

Moenir (1995) . *Bentuk kinerja pelayanan publik*

Moenir, H.A. (1997). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

Osborne, D., & Gaebler, T. (1995). *Beinventing Government*. Pasolong, 2011:130.

Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*)

Purwanto. (2013). *Evaluasi Hasil Belajar*. Celeban Timur UH III Yogyakarta 55167: Pustaka Belajar.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratna E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.

Sinambela, L.P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Situmorang, H.E. (2021). *Penerapan Standard 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 Sumatrera 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.

Supriatna, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandung Tour On Bus*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Komputer Indonesia: Bandung

Suwiyono. (2019). *Analisis Keunikan dan Kepuasan Pada Pelaksanaan Kartu Indonesia Sehat di Kabupaten Grobogan*.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wibawa, S. (2006). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Wijawanti, D.A., & Herdiawan I. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Klaten*. *Jurnal Administrasi Publik*.

Zein, M., & Darto. (2012). *Evaluasi Pembelajaran Matematika*, Pekanbaru: Daulat Baru.