

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amruddin, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka
- Daryanto. 2021. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Janie, Arum. 2012. *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: CV Pustaka Setia

Priyatno, Duwi. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya manusia dan produktifitas kerja*. Jakarta: Mandar Maju

Singarimbun, Masri dan Efendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Cetakan ke 18. Jakarta:LP3SE

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syafrida. 2021. *Metodologi Penelitian*. Bantul: KBM Indonesia

Syahrum dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Skripsi

Berliana, Vania. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Skripsi Administrasi Publik Universitas Andalas

Marlina, Misa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk), Skripsi Manajemen Universitas Putera Batam

Risman. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai Jasa Angkutan laut terhadap kepuasan masyarakat di pelabuhan garongkong kabupaten baru. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar

Septiani, Sonia. 2021. Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Skripsi. Universitas Andalas

Jurnal

- Amba, Natalia dkk. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan* 2(1), 232-239
- Amrulloh, R. 2022. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 128-142.
- Endah, Kiki. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Oleh Uptd Bina Margakecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Moderat: *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 243-252.
- Erlina, D. R. 2016. Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pajak Daerah di Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(1)
- Mardiatmoko, G. 2020. Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [canarium indicum 1.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342
- Noor, Izmy Rhedina Julian. 2019. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. 7(4), hlm. 1655-1666
- Pettalolo, Ilham. 2019. Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas pekerjaan umum provinsi sulawesi tengah. *e-Jurnal Katalogis*, 1(7)
- Siburian, Ester Silvyana dkk. 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance* 1(2)

Website

- Ombudsman.go.id “Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Jumlah Peraih Zona Hijau Naik”

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik->, diakses pada 13 Januari 2024

pariwarajambi.com. 2023. “Mantap! Tebo Kabupaten Terbaik Pelayanan Publik di Provinsi Jambi, Peringkat 10 Tingkat Nasional”.
<https://www.pariwarajambi.com/2023/01/mantap-tebo-kabupaten-terbaik-pelayanan-publik-di-provinsi-jambi-peringkat-10-tingkat-nasional.html>

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Dokumen Lainnya

Laporan Tahunan 2021 Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia

Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022

Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo