

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

B. Buku

Handayani, Soewarno. (1990). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Revida, E, dkk. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Satibi, Iwan. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumiati, Imas. *Statistik*. Bandung

Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Asdi Mahastya.

C. Jurnal/Skripsi

Agustina, R. A., & Apriani, N. F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara*.

Maisarah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*.

Robbi. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar*.

Sari, N. (2019). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*.

D. Dokumen

Peraturan Bupati Bandung Nomor 99 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung