

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagasworo, Wasi. 2020. *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa 2015-2018 di STIE Indonesia Banking School*. STIE Indonesia Banking School.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kleo Patra Mandiri, Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 2021.
- Kresna. 2021. *Pengertian Organisasi (Skripsi dan Tesis)*. Diakses pada 6 Maret 2023, dari <https://konsultasiskripsi.com/2021/02/08/pengertian-organisasi-skripsi-dan-tesis-5/>
- Kumalasari et al. 2023. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Batu Tracking 19 Melalui Fitur Admin Batu (Studi Kasus Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur)*. (17)5. 24-34.
- Mariane, Ine. 2018. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Kencana Utama.
- Mariane, Ine. 2017. *Human Relations*. Bandung: Kencana Utama.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Nana Sari, Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019.
- Nurjanah, A. dan Purwanto. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Depok 3 Kabupaten Sleman*. (2)1. 600-610.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pencabutan Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelayanan Kesehatan dan Retribusi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Ramadhan et.al, Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.

Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.

Bandung: Unpas Press.

Sugiyono. 2011. *Statitiska untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*.

Andi.