

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Laport Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Teknik Sipil*, 6, 297–308.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167–179.
- Astri, F., Madako, U., & Systems, O. J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E -Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Abstrak Jasa pelayanan merupakan kegiatan , proses , interaksi serta merupakan perubahan kondisi orang . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pen. 15(9), 5139–5146.*
- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. 3, 14–34.* <https://doi.org/10.31227/osf.io/tc2fe>
- Basuki, E., Hanum, F., Program, M., Administrasi, S., Saleh, U. A., Program, D., Administrasi, S., & Saleh, U. A. (2018). *Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kecamatan tapen kabupaten bondowoso 1. 14(2), 94–104.*
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

- At-Tadbir : jurnal ilmiah manajemen*, 2(1), 49–58.
<https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Candra, S., & Dewi, S. (2020). *Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Sambiloto A Mantrijeron Yogyakarta*. 19(1), 167–179.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Disti, N., & Ratnawili. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelayanan dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Modal Insani Bisnis*, 54–60.
- Fitriyah, K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat di kantir kecamatan bungah gresik*. universitas muhammadiyah gresik.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Hutagalung, A. O., & Ikatrinasari, F. Z. (2018). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cleaning Service Pt Pt. Nitrasanata Dharma di Jakarta (Studi kasus pada rumah sakit mata Jakarta Eye Center). *Inkofar*, 1(1), 79–90.
- Junery, M. F., & Asyira, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 102–114.
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.222>
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 19–26.
<https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Menpan. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Muslim, J., & Irwandi. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016. *Jurnal Adhum*, VII(1), 10–16.
- Noor Machdian, I. W. (2021). *Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik*. 11.
- Pasaribu, L. L., Wibowo, R. P., & Sadalia, I. (2019). The Analysis of Service Quality Effect on Domestic Passenger Satisfaction at Kualanamu International

- Airport. *Jurnal Internasional Riset*, 6(11), 299–312.
- Pramita, Y. E. (2018). *Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. repository.untag-sby.ac.id.
- Pratiwi, M., & Syukur, T. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik “ Motor Pelayanan Lorong Ta ” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Public Service Innovation “ Motor Pelayanan Lorong Ta ” At Rappocini District Office Of Makassar City Salah satu kecamatan Motor Pelayanan Lorong Ta ’ p. 24, 139–148.*
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21.
- Qurbani, D., & Selviyana, U. (2019). Pengaruh Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Trakindo Utama Cabang Bsd. *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(3), 110–129. <https://doi.org/10.32493/frkm.v1i3.2553>
- Rahman Arif. (2018). *Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fif Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah*. Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
- Razy, M. A., & Ramadhansyah, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara Di Kantor Samsat Kampung Pajak. *Kapital: Jurnal ...*, 1.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>
- Roberto, A., Kadir, A., & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35–41. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.172>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Subroto, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 12(1), 18–33. <https://doi.org/10.33558/optimal.v12i1.1544>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

- Thoyib, M., Satriawan, I., Husin, F., Pebrianti, T., & P., S. (2019). Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *Mbia*, 18(1), 85–93. <https://doi.org/10.33557/mbia.v18i1.335>
- Timbul Dompok, N. A. S. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(Vol 3 No 1 (2018): Dialetika Publik), 7.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.
- Wati, S. (2019). Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Er- Usip (Elektronik Retribusi Pasar) Di Dinas Perindagkop-Ukm Kabupaten Bangka Tengah Public Service Innovation Implementation Through Er-Usip (Elektronik Retribusi Pasar) at the Department of Perindagkop. *Jurnal Inspirasi*, Vol. 10(No. 2), 117.
- Wibowo, Lili Adi, D. J. P. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Alfabeta.