

LITERATUR

- Adianto, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Proceedings Universitas Pamulang*, 1(1).
- Anasari, D. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tanjung Ibus Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).
- Andini, N. (2020). Pengaruh Relativisme, Love Of Money, Dan Pemahaman Etika Profesi Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi (*Studi Kasus Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Muhammadiyah Metro*) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Ardiansyah, M. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Studi Kasus pada PT. Putra Perdana Indoniaga Cabang Jember (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER).
- Dwiyanti, S. R. (2021). Analisis Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam kalimantan MAB).
- FS, H. T. (2018). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 120-129.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasan, S. A. K., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh good corporate governance terhadap nilai perusahaan dengan kinerja keuangan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(8).
- Hikmawati, H. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa* (Doctoral dissertation, FIS).
- Isvandiar, A., & Al Idris, B. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1), 17-22.
- Jufrizen, J. (2018). Peran motivasi kerja dalam memoderasi pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. The National Conference on Management and Business (NCMAB) 2018.
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7-16.
- Kurniawan, D. D., & Sigit, K. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatisari Kecamatan Subah Kabupaten Batang. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 6(2), 66-72.
- Maisyiah, M. (2019). Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *ADMINISTRASI PUBLIK*, 2(3), 1488-1503.
- Momot, Y. F., Wangsi, M. M., Kamaluddin, K., & Jamil, A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Klamana Kota Sorong. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(4), 457-463.
- Munda, T. (2013). *Pemahaman Dan Sikap Dukungan Stakeholder Terhadap Pemanfaatan Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (Khdtk) Untuk Wisata Pendidikan Lingkungan* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Munda, T. (2013). *Pemahaman Dan Sikap Dukungan Stakeholder Terhadap Pemanfaatan Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (Khdtk) Untuk Wisata Pendidikan Lingkungan* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Novikasari, I. (2016). Uji Validitas Instrumen. *Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*.
- Nurbiyati, T. (2014). Pengaruh quality of work life (qwl) terhadap kinerja pegawai dengan disiplin dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(2), 246-256.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357-364.
- Nurkaida, N. (2020). *Persepsi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Alas* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Pratama, A. D., dkk. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
- Purnama, F. Y. (2021). Kepuasan Mahasiswa Surabaya Dalam Menggunakan Messaging Application (Line, Whatsapp, Dan Bbm) Surabaya Student Satisfaction In Using The Messaging Application (LINE, WHATSAPP, AND BBM). *PUBLIC CORNER*, 16(1), 18-36.

- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 380-391.
- Rahadi, F. D., Anward, H. H., & Febriana, S. K. T. (2013). Hubungan antara persepsi lingkungan kerja fisik dengan perilaku keselamatan karyawan. *Jurnal Ecopsy*, 1(1).
- Ramdhana, F. (2019). Tinjauan pelayanan pelanggan pada pt. Pegadaian (persero) unit jennea kabupaten soppeng (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Rusdianto, H., & Ibrahim, C. (2016). Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 43-61.
- Sari, D. H. P., Suharto, S., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung terhadap Loyalitas Mahasiswa Kuliah di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 413-432.
- Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Indigo Media.
- Sani, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan rsud bangka tengah. *Bestari*, 1(2), 38-52.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Sipahutar, R. C. H. (2019). Kemiskinan, Pengangguran Dan Ketidakadilan Sosial. *Jurnal Christian Humaniora*, 3(1), 47-54.
- Suandi, S. (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)*, 1(2), 13-22.
- Suharto, N., & Satriawan, B. (2019). Measurement Of Customer Satisfaction Using Self-Management And Emotional Intelligence.
- Sulistiyono, S. and Sulistiyowati, W. (2018) 'Peramalan Produksi dengan Metode Regresi Linier Berganda', *PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering)*, 1(2), doi: 10.21070/prozima.v1i2.1350
- Suparman, H. D., & Pdi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi: Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 1-20.

- Supriatna, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Pengelolaan Bandung Tour On Bus (Bandros)* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Tanjung, H. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1).
- Tanjung, W. A., dkk. (2020). *Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 3(1), 228-241.
- Yanti, F. (2018). *Pengaruh kompetensi, kepribadian dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pt. Wahana lilin musi* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Kepmen pan nomor 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan ikm unit pelayanan instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- PERMENPAN NOMOR 16 TAHUN 2014. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik.
- PERMENPAN NOMOR 15 TAHUN 2014. Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.