

## DAFTAR PUSTAKA

- Almara, Dheni Saraswati. 2015. Analisis Pengaruh Nilai Sukuk, Rating Sukuk, dan Risiko Sukuk terhadap Last Yield Sukuk (Studi Kasus Perusahaan Konvensional non-bank yang Menerbitkan Sukuk di Indonesia Periode tahun 2008-2011).
- Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. 2019. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11(1): 21.
- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 3(3): 1472–86. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>.
- Ida Nuraida, S. (2018). Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius.
- Jazuli, Ahmad, and Siti Fatimah. 2019. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 5(2): 220–37.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3): 569–86.
- Kamaruddin. 2016. Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kurniawan, R. C. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *Jurnal Fiat Jutisia* 10 (3): 569–85.
- Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta
- Tasrif. 2016. "Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu." *Katalogis* 4(9): 168–77.
- Tua F S, Harapan, and Syofian Syofian. 2020. "Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru." *Jurnal Niara* 10(2): 120–29.
- Triguno, 1997, Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja, Jakarta : Golden Teravon Press.
- Yayat, Rukayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2): 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI\\_FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf).

- . 2017. "Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik"
- . 2012. "Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik"
- . 2009. "Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik"
- . 2016. "Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Makassar"
- . 2005. "Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal"
- . 2006. "Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan"
- . 2013. "Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik"
- . 2017. "Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan"