

## DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). STUDI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA: MEMBANGUN E-GOVERNMENT YANG BERORIENTASI PADA KUALITAS LAYANAN. Seminar nasional sistem informasi dan teknik informatika sensitif. <https://www.ejurnal.dipanegara.ac.id/index.php/sensitif/article/view/455>
- Azmi, I. F., Ridwan, M. F., Atihuta, A. W., Marendeng, D., & Palin, T. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. In *Public Administration, Polytechnics of STIA LAN Makassar* (Vol. 4, Nomor 1). <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jplan/article/view/565>
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik (A. Dwiyanto (ed.)). Gadjra Mada University Press.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. In *Raja Grafindo Persada*.
- Hidayatullah, & Suherna, F. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Unsur Pelayanan: Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 7(2). <https://ejurnalunsam.id/index.php/jse>
- Hutuey, I., & Muhrim, N. (2023). Kualitas Pelayanan Bidang Data Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Buru. *Jurnal Ilmiah Hospitality* 131, 12. <http://stp-mataram.e-journal.id>
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju.
- Irman, A. A. J. G., & Azmi, I. Fitri. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat di puskesmas parangloe. *Administrasi Terapan*, 1, 169–188. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2264>
- Jibrán, M. I., Pati, A. B., & Waworundeng, W. (2022). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Manado (Vol. 18Jibrán.). <https://doi.org/10.35791/agrsosek.v18i3.45046>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Provinsi Sulawesi Selatan. Peraturan Walikota Makassar Nomor 111 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
- Provinsi Sulawesi Selatan. Peraturan Walikota Makassar Nomor 100 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata

Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah

- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *jurnal Administrasi Publik*, 3(12). <https://media.neliti.com/media/publications/83133-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 10
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Santosa, P. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama.
- Sinambela, et. al. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1). <https://jurnalpenyuluhan.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/29246>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan*, 1(2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free.