

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Sedarmayanti, H. (2007). *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang Baik)*. Revika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 1-334.

Jurnal

- Abdul, H. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Economics and Digital Business Review, (Vol 4 pages 334-348).
- Arham, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAP) di Kabupaten Sidenrang Rappang*. Sulawesi Selatan: Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintah
- Astuti, M. P., & Utomo, I. H. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar*. Wacana Publik, 2(1), 124.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2017). *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan*. Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, 7(3), 272–285.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). *Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jurnal MODERAT, 7(3), 648.
- Ghozali, H.I. (2018). *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi kedua, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kuswandini et al. (2019). Bab 1 pendahuluan. *Pelayanan Kesehatan*, 2016(2014), 1–6.
- Mahmudin. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak*. Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies, 5(1), 22.
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen*. 6(2), 134–142.
- Pakaya, P., Raupu, R., Tuloli, M. S., & ... (2023). *Analisis Kinerja Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Menggunakan Metode Pieces*. Diffusion: Journal of ..., 3(2), 32–44.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan*

Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi.

- Putri, D., N., & Novitasari, D.,&...(2021) Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. JOCE, 15(1), 1978-6875) Tangerang.
- Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). *Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*. Journal of Science and Social Research, 6(1), 233.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan* . Jurnal Dialektika, 4(1), 45–64.
- Suandi. (2020) *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Palembang: Universitas Sjakhyakirti, (Vol 1 (2) 2654-3141).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. 1–781.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara*. JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies), 3(2).
- Wulandari, S. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 13(2), 152–166.

Skripsi

- Akmal, N. M. (2022). *Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Malikussaleh Pada Masa Covid-19*. Skripsi. Universitas Malikussaleh.

Dokumen

- Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KEMENPAN-RB Nomor 20 Tahun 2004 SE/29/M/PAN/6/2004 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemimpinan yang Baik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- MenPAN SK Nomor 63 Tahun 2003 tentang Indikator Kepuasan Masyarakat
- Peraturan KY Nomor 2 tahun 2015 tentang Penanganan Laporan Masyarakat.

MenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.