

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi, & Setiawan, Johan. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak. ISBN 978-602-474-392-5.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Utara. (2023). *Kabupaten Aceh Utara Dalam Angka 2023*. Lhoksukon: BPS Kabupaten Aceh Utara
- Hasnah, Sakiah. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru* (Skripsi Sarjana). Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,
- Ilham, Paranoan, Dan Buntu, & Paselle, Enos. (2013). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 7 Tahun 2012)*. Jurnal Administrative Reform, 1(3). DOI: 10.52239/jar.v1i3.480.
- JDIH Kementerian Dalam Negeri – Permendagri No. 4 Tahun 2010
- Kartikawati, Yuliana. (2013). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta* (Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2025). *Dari Reformasi ke Dampak: Capaian Kementerian PANRB 2025 dalam Pelayanan Publik dan Transformasi Digital Pemerintah*.
- Mahmuda, Dana, Saputra, Romi, & Nurrahman, Agung. (2022). *Kompetensi Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung*. Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik, 4(1), 1–18. DOI: <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>

- Yolanda, Hesti, Rahmi HG, Izzati, & Maiyastri. (2017). *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Six Sigma (Studi Kasus di Kecamatan Kuranji, Padang)*. Jurnal Matematika UNAND, 6(1), 118–127. <https://doi.org/10.25077/jmu.6.1.118-127.2017>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. Tersedia pada: [Laporan Tahunan Ombudsman RI 2024](#)
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pataraiia, Nino, Jinchveladze, Tamar, & Magalashvili, Tamar. (2025). Examining citizens' expectations and perceptions about service quality in public sector: Adapting a hybrid public service quality model to the local context. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 37(1), 105–132. <https://doi.org/10.1080/10495142.2024.2352851>.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206.
- Pemerintah Kabupaten Aceh Utara. (2021). *Peraturan Bupati Aceh Utara Nomor 54 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten Aceh Utara Tahun Anggaran 2022*. Lhoksukon: Pemerintah Kabupaten Aceh Utara.
- Ramdhani, Vintya Dwi. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta* (Skripsi Sarjana). Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ramdhani, Vintya Dwi. (2015). *Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Rezky, Dwita, Yuza, Ahmad Fitra, & Febrian, Ranqqi Ade. (2023). *Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi*
- Sandelowski, Margarete. (2000). Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing & Health*, 23(4), 334–340. [https://doi.org/10.1002/1098-240X\(200008\)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G](https://doi.org/10.1002/1098-240X(200008)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G).
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Cetakan ke-9). Jakarta: Bumi Aksara. Informasi bibliografi tersedia pada