

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2010). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Aep Saefullah (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan. Vol 2. No. 2 JUNI (2022) hal 01-20.
- Agus Salman dan Efriza. (2022) Peran Anggota DPD RI Provinsi Dki Jakarta Periode 2014-2019 Dalam Menyerap Aspirasi Warga Dki Jakarta. Jurnal Adhikari. Volume 1 Nomor 03. Januari 2022. Page: 118-130. <https://www.jurnal-adhikari.id/index.php/adhikari>
- Akbarrudin, A. (2013). Pelaksanaan Fungsi Legislasi DPR RI dan DPD RI Pasca Amandemen UUD 1945. Pandecta, 53.
- Andriansyah, M., Rahayu, I., & Enggok, M. S. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin.
- Anna, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan.
- Atep. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta
- Bangun, Wilson. (2012). "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga:
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar,
- Brahmasari, Ida dan Agus. (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 10, September: 124-

- Dalpiana, Siti Patimah , Hazairin Habe (2023). Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang). Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis ke-III Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung
- Dessler, Gary. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi Sapitri dan Putri Oktovita Sari, (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
- Dewi, A. S. dan Muhsin. (2019). Pengaruh Kompetensi, komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education AnalysisJournal*, 3(1),1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Fauzan, M. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik oleh Anggota DPD RI di Daerah Pemilihan Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 10(1), 45–58.
- Firdaus, M. (2021). Pengaruh Kinerja Anggota DPD RI terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Pelayanan Publik sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(2), 78–90.
- Gibson. (1995). Organisasi dan Manajemen, Edisi Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Indonesia: 364.
- Hasibuan, R., & Lubis, R. (2021). Kinerja ASN dan Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 33–45.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik (ke satu). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada:
- Indrawati, T. (2022). *Pelayanan Publik sebagai Mediasi antara Kinerja dan*

- Kepuasan Pengguna Layanan*. Jurnal Pelayanan Masyarakat, 15(3), 215–228.
- Irine, Diana. (2009). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika:
- Isa, R. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah. Inovasi, 6, 70–86.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199560530.013.0010>
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta: kencana Predana Media Group:
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran. In Jakarta: Erlangga.
- Mathis, Robert dan Jackson. (2006). Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2 003 tentang. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses 26 Desember 2022, pada <https://www.google.com/search?q>
- Moenir, H.A.S., (2002), Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moenir. H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noe, . (2011). *Fundamentals of Human Resource Management*. New York: McGraw Hill: 456-461.
- Nugroho, S., & Lestari, W. (2020). Pengaruh Peran Anggota Legislatif terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Tingkat Daerah. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 15(1), 55–66.
- Nuraini, S., & Putra, A. R. (2021). *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Perwakilan*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 18(2), 125–135.
- Pabundu Tika. (2014). Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pangoestoti, R. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Jurnal

Universitas Maritim Raja Ali Haji, 26-57.

- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pranata, R., & Sari, M. (2021). Pengaruh Kinerja Anggota Legislatif terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dapil Jawa Tengah). *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*, 12(2), 134–145.
- Rabaisa, Ahmad Firman, Sylvia Sjarlis. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Kewirausahaan*. ISSN: 2622-0806 Vol. 10 No. 3 Tahun 2021.
- Rahmawati, D. (2021). Kinerja Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI dan Dampaknya terhadap Pelayanan Publik di Daerah Pemilihan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 9(2), 101–113.
- Rahmawati, D., & Ramadhan, M. A. (2022). *Pengaruh Kinerja Legislator terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 45–58.
- Rahmawati, N. (2022). Peran Mediasi Pelayanan Publik dalam Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik*, 14(2), 98–109.
- Ratminto dan Atik Septi. (2006). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar:
- Riyanti Utami, Nia Sumiati, Muhammad Syukrullah Abdullah. (2023). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Professional, Komunikasi dan Administrasi Publik*. Vol. 10 No.2 Desember 2023 page: 445 – 452.
- Robbins dan Hakim. (2007). *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Setyowati, A. (2020). Peranan Pendidikan dan Pelatihan, Ketrampilan (Skill) Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Yang Berdampak Pada Kepuasan

- Pelayanan Kepada Masyarakat. Seminar Nasional UNIBA Surakarta, 127–133.
- Silviana Nur Yuniawati, Enjang Suherman, dan Flora Patricia Anggela (2023). Mediasi Kualitas Pelayanan Pada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Telukjambe Timur. *Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 4(4) 2023 : 3580-3592.
- Simamora, Henry. (2006). Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Sekolah. Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN: 34.
- Sinambela dan Poltak . (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik.
- Sinambela. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Sinanbela. 2014. Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke tujuh, Bumi Askara.
- Siregar, M. D., & Tanjung, H. (2020). *Analisis Kinerja dan Kepuasan Masyarakat terhadap Lembaga Legislatif*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan, 8(2), 101–110.
- Sisilia Hakiki Jonh, Iwan Setya Putra dan Sura Klaudia. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen* Vol. 5 No. 3_September 2023 | ISSN: 2503-3123.
- Sitorus, B. (2023). Evaluasi Kinerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 9(3), 145–156.
- Soeprapto. (2005). Pengantar Administrasi Publik. Penerbit Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sumrawan. (2008). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Susanto, H., & Rahayu, L. (2020). Pelayanan Publik sebagai Variabel Mediasi antara

Kinerja Aparatur dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 33–45.

Tjiptono, Fandy 2011. *Strategi Pemasaran*, edisi pertama Andi Offset, Yogyakarta

Warella, Y. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Implementasi*. Penerbit Erlangga.

Wijaya, A. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia. *Jurnal Politik dan Kebijakan Publik*, 8(1), 65–77.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.

Yuliana, R., & Hartono, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Legislatif Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 88–99.

Yuliani, E., & Prasetya, A. (2020). *Peran Mediasi Pelayanan Publik dalam Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 85–93.