

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Algifari. (2018). *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan*. Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Haryati, E. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. Batam: Rey Media Grafika.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahayu, A. Y. S. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Press.
- Riris, K., & Robert, N. E. J. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanto, G. (2023). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Dalam Era Digitalisasi*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.

Jurnal :

- Ade, I. H., Abdul, R., Dody, S., Nanang, B., & Dekki U. R. (2025). Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Dadaprejo Kota Batu. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 3(2), 934-939.
- Afifah, Eny, B. O., Mahendradi, & Joko, T. N. (2024). Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik: Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 115-122.
- Afriyas, U., & Nindya, K. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di BMKG Wilayah Lombok Periode Januari –Juni Tahun 2020. *Jurnal Widya Climago*, 2(2), 1-12.
- Cindy, C. A., & Teguh, H. R. (2025). Analisis IKM untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal EMT KITA*, 9(4), 1716-1727.
- Emanuel, N., & Viktoria, D. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 5(4), 3566-3576.
- Eni, B. O., Joko, T. N., & Fadlurrahman. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1), 36-41.
- Fazri & Susiani. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 1348-1360.
- Gede, S., Anwar, Pasha, & Styawati. (2022). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan E-CRM (Studi Kasus : BP3TKI Lampung). *Jurnal Data Mining dan Sistem Informasi*, 2(1), 1-9.
- Hannaria, S., & Imanuel, J. (2023). IKM Dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 60-70.

- Hendri. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ilir Kota Samarinda). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 478-487.
- Linda, S., & Heni, S. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 500-510.
- Rifki, Jumaidi., & Arsyad. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 126-131.
- Rohmah, D. R. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Insan Sendawar (RSUD HIS) Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 639-658.
- Sabir, F. A., Longkutoy, M., & Banea, A. E. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong. *Journal on Education*, 5(4), 13100-13108.
- Sugiarsih & Sri, A. (2024). Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2023. *Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 3(2), 216-225.
- Sri, M., Rahyunir, R., & Mala, R. S. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau.. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan*, 5(2), 178-186.

Dokumen :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.