

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Deby Mahendra Putri, Lolita dan Dyah Mutiarin. 2018. Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik. *Medan, 30 November – 3 Desember 2018 APPPTMA KE-8 Prosiding Konferensi Nasional Ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA) ISBN: 978-623-90018-0-3*
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Yoyo Indah dan Martono Saragih. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. LP2M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan Vol. 16 No. 01 - Juni 2019. p-ISSN 1858-1048 e-ISSN 2654-9247 DOI: <http://dx.doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301> <http://ejurnal.stieipwija.ac.id/index.php/jmk>*
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik-Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hendriyaldi dan Musnaini. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. Universitas Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 10 No. 01, April 2021 P-ISSN: 2252-8636, E-ISSN: 2685-9424 DOI: <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531> <https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/12531>*
- Instruksi Walikota Probolinggo Nomor 188.55/1/INST/425.012/2016 tentang *Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo*
- Ismanto, Juli. 2020. *Manajemen Pemasaran. Pamulang, Tangerang Selatan: UNPAM Press*
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Gedeona, dan Muhammad Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Ni Putu Sariani dan I Made Sumartana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar. Universitas Ngurah Rai, Bali. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*. Vol. 3 No. 1 Maret 2017: 30 – 35
DOI: https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v3i1.360
<http://www.ojs.unr.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/360>
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2018 tentang *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD Tahun 2018*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Rahman, Siskawati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 301 – 310 ISSN 2303-1174 DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22363>*
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22363>
- Sinaga Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Politeknik Negeri Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 4, No. 1, July 2016, 7-14 p-ISSN: 2337-7887*
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/78>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Timbul Dompok dan Naufal Alfian Supratama. 2018. Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. Universitas Putera Batam. *Jurnal Dialektika Publik*. Vol

3 No 1 (2018) ISSN (Print) 2528-3332ISSN (Online) 2621-2218.
<http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2019. *Pemasaran Strategik Edisi 3*.
Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2013. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.