

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. (2012). *Sosiologi*. Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Aw, S. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Remaja Rosdakarya.
- Dailiati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. CV Jakad Publishing.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hikmat, M. M. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Graha Ilmu.
- Jumiati. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Koentjaraningrat. (2011). *Pengantar Antropologi I*. Rineka Cipta.
- Lubis, A. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Miftahuddin, F., Herdiansyah, D., Sholihin, I., Hidayat, F. K., & Lahmini, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Cimahi. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 7.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Keperawatan*, 2.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Payung, E. A., & Mambela, S. (2018). Pengaruh Usia Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018. *Media Farmasi*, XV.
- Pramawidya, L., & Sanjoto, B. T. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Persepsi Masyarakat Mengenai Pembangunan Kawasan Industri Candi Kelurahan Bambankerep Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. *Edu Geography*, 7.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Riduwan, & Sunarto, H. (2013). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis* (H. Akdon (ed.)). Alfabeta.
- Robbi. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di*

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rorong, A. J. (2010). *Profesionalisme Aparat Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Universitas Sam Ratulangi.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset.

Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (F. Hustari (ed.)). Bumi Aksara.

Soyomukti, N. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Ar-Ruzz Media.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gava Media.

Sumiyati, I., Komala, L., & Setianti, Y. (2018). Hubungan Antara Kredibilitas Petugas Pelayanan Informasi Puskesmas Dengan Sikap Pengunjung Terhadap Puskesmas Nagreg. *Jurnal Communication*, 9, 23.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.

Thoifah, I. (2015). *Statistik Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Madani.

Wibowo. (2013). *Perilaku Dalam Organisasi*. Rajawali Pers.

Wulandari, T. A. (2020). Kinerja Staf Administrasi Program Studi Di Perguruan Tinggi Swasta Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa. *Jurnal Common*, 4 Nomor 1.

Zega, D. P. (2017). *Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah*. Universitas Sumatera Utara Medan.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-> (Diakses pada 28/04/2022 10:18)

<https://any.web.id/pengertian-dan-prosedur-membuat-sktm.info> (Diakses 28 April 2022 pukul 12.15)