

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. Jannah, M. Aiman, U. Hasda, S. Fadilla, Z. Taqwin, Ns. Masita. Ardiawan, K.N. dan Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Agustina, N. (2017). Mengukur Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada SMP Uswatun Hasanah Jakarta. *Paradigma*, 19(1). 61-68.
- Alfatih, A. (2021). *Panduan Praktis Penelitian Deskriptif Kuantitatif*. Palembang: Unsri Press.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Astuti, R. S. (2004). *Reformasi Administrasi*. Semarang. Fisip Undip.
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(1), 1-12.
- Brady. M. K, dan Cronin.J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*. Vol; 65. 34-49.
- Damayanti, L. D. Suwena, K. R. dan Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undikhsa*. 11(1). 21-32.
- Daraba, D. Salam, R. Wijaya, I. D. Baharuddin, A. Sunarsi, D. dan Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inoatif Dan Efisien di Era Digital di Indonesia. *Jurnal Palangga Praja* 5(1), 31-39.
- Dpmptsp.mamujukab.go.id. (2023). Data Penerbitan NIB DMPTSP Kab Mamuju Di Akses Pada 21 November 2024. <https://dpmptsp.mamujukab.go.id/data-penerbitan-nib-izin>
- Fadhila, S. Lie, D. Wijaya, A. dan Halim, F. (2020). Pengaruh Sikap Konsumen dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Minimarket Mawar Balimbing. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 8(1). Hal: 53-60.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling*. Banten: Universitas Terbuka.
- Febri, Setiawan. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Di PT.Pelindo III Cabang Tg.Emas Semarang). (Skripsi. Fakultas Teknik. Universitas Maritim Amni Semarang)
- Fitrawati, & Murdiana, M. M. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 12(2) 95-103.

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Malayu S. P. (2005). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Indonesia.go.id. (2019). Portal Informasi Indonesia tentang Perizinan Usaha Melalui OSS.

Di Akses Pada 21 November 2024.

<https://indonesia.go.id/kategori/investasi/420/perizinan-berusaha-melalui-oss>

Karundeng, M. E, Tamengkel L. G dan Punuindoong A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Jurnal Produktifitas*, 2(6), 511-517.

Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1). 1-12.

Lukman, S., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdalarya.

Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* . Bandung: CV Indra Prahasta.

Mediaindonesia.com. (2021). Survei Populi: Pelayanan Negara Masih Berbelit di Mata Rakyat. Di Akses Pada 21 November 2024.

<https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/459017/survei-populi-pelayanan-negara-masih-berbelit-di-mata-rakyat>

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur & Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Pemerintah Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Pemerintah Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Pemerintah Republik Indonesia. 2006. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 28 Tahun 2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintahan Pusat dan Daerah,
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Pemerintah Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2020. Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (UUCK)
- Pemerintah Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.
- Priadana, M. S. dan Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Pundeswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1) 13-21.
- Putra, A.P, Kadir. A. G, dan Nurlinah. (2020). Studi Persepsi Masyarakat atas Pelayanan e-Toll di Kota Makassar. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 6(10). 86-100.
- Rahmadana, M. F. Mawati, A. T. Siagian, N. Perangin angin, M. A. Refelino, J. Moch. Tojiri, Y. Siagian, V. Nugraha, N. A. Manullang, S. O. Silalahi, M. Yendrianof, D. Sari, A. P. Supriadi, N. M. Nurmalita Sari, M. H. Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratnaningsih, H. P, Sugandi Y. S, dan Wiradiputra I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*. 6(1). 106-118.
- S. Ramli. dan Hasbullah. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten mamuju. *Forum Ekonomi*, 23(1), 77-84.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sayed. F. Ilato, R. Hafid, R. Moonti, U. dan Sudirman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel. *Journal Of Economic and Business Education*. 1(2). 84-92.
- Sayekti, F., Taringan, B., Wijayanti, L. E., & Utami, R. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, 9(1), 16-27.
- Sinaga, D. (2014). *Statistik Dasar*. Jakarta Timur: UKI PRESS. Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi
- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Situmorang, S. H. dan Muslich L. (2014). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1(2), 13-17.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sulistiyawati, W. Wahyudi. Dan Trinuryono, S. (2022). Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model *Blended Learning* Di Masa Pandemi Covid19. *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*. 13(1). 67-72.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*, (Ed.3). Yogyakarta: Andi.
- Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Daerah. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 3(1).1-13.
- Yudani, W. S., Waluyo. dan Subekti, R. (2022). Pelaksanaan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Discretelie: Jurnal Bagian Hakim Administrasi Negara*. 2(3). 122-130.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry, (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. London: The Free Pass.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V.A, Bitner, M.J, & Gremler D.D. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, (Ed.6). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.