

## DAFTAR PUSTAKA

- A.H.Rahadian, <sup>2</sup>Munir. (2019). *IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN PANCORAN MAS KOTA DEPOK*. 6(1), 68–75.
- Abdillah, W., & Jogianto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. ANDI.
- Alamsyah, K. (2017). Community satisfaction to regional public hospital Banjar City, Indonesia. *Public Policy Adm. Res*, 7(5), 16–29.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/234670035.pdf>
- Andrianus. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sambuta Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–15.
- Anggraini, F. asti. (2020). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU DI KANTOR KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAU*. 6.
- Apriani, W. (2019). Jurnal Mantik Jurnal Mantik. *Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pimpinan Dengan Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) Di PT. Sagami Indonesia*, 3(2), 10–19.
- ARITONANG, C. N. (2020). *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Norma*. 21(1), 1–9.
- Asep Nurwanda, R. R. G. (2019). ANALYSIS OF PERFORMANCE APPRAISAL, TALENT, PERFORMANCE OF STATE CIVIL APPARATUS IN REALIZING GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE (ANALYSIS STUDY ON BKDD OF CIAMIS REGENCY) Asep. *Ауаη*, 8(5), 55.
- Bestari, L. (2017). Faculty of Economics Riau University ., *JOM Fekom*, 4(1), 843–857. <https://media.neliti.com/media/publications/125589-ID-analisis-dampak-pemekaran-daerah-ditinja.pdf>
- Cabrera Marino, K. M. (2017). PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN WONOGIRI KABUPATEN WONOGIRI Disusun. *Вестник Росздравнадзора*, 6, 5–9.
- Dahri, J., & Paranoan. (2017). Kinerja Aparatur pada era Pelaksanaan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform ...*, 433–444. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/531>

- Damayanti. (2019). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )*. 11(1), 21–32.
- Edi Setiawan, S.T., M. M. (2018). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP DISIPLIN KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Pada Karyawan PT. PLN (Persero) AREA Surakarta). *Jurnal Prima Ekonomika-*, 9(1), 48–64.
- Eka. (2019). *PENGARUH SEMANGAT KERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASER*. 7(2), 917–928.
- Fatra, A. (2019). *The Effect Of Implementation Of Population Administration Policy And Employee Motivation On Quality Of Service And Its Impact On Community Satisfaction In Issuance Of Birth Access ( Case in : The Department of Population and Civil Registration of the Dhar*. 7(7).
- Fikri, K. (2018). Pengaruh Iklim Organisasi, Kepemimpinan, Kemampuan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(4), 46–56. <https://doi.org/10.34006/jmb.v7i4.21>
- Firlena, D., & Ramhan, A. Z. (2016). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(2), 1–11.
- Frinaldi, A., & Ali Embi, M. (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province). *Journal of Government and Politics*, 6(1), 102–114. <https://doi.org/10.18196/jgp.2015.0008>
- Gani, F. S. (2016). Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman. *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(1), 62–71.
- Gumilar, P. C. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–11. <http://www.journal.unair.ac.id/>

- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Haryono, & Unisma. (2020). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT*. 14(2), 24–34.
- Herman, H. (2019). KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN KTP-el DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KECAMATAN BATAM KOTA, BATAM. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hidayat, M., & Herman. (2019). *KERJA PEGAWAI KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP KEPADA MASYARAKAT KELURAHAN*.
- Ibnu Topan, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Thesis*, 3(1), 95. <http://digilib.unila.ac.id/16188/>
- Ilyas, D. F., & Alifariki, L. O. (2020). *Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Liya , Wangi- Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi*. 18(2), 119–130.
- Imran, & Mardaleni. (2018). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA DOSEN. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(2), 155. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v2i2.6533>
- Irwan. (2019). *GAYA KEPEMIMPINAN, KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DAN PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP PEMBANGUNAN DI KECAMATAN KULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG*. 5, irwan (2019).
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Jayanda, H. P. (2020). *ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman)*. 1–18. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pzjwk>

- Kelemba, J., & Chepkilot. (2017). Influence of Teamwork Practices on Employee Performance in Public Service in Kenya. *African Research Journal of Education and Social Sciences*, 4(3), 1–9.
- Kemal, K. (2017). The Implementation of Integrated Administration Services (PATEN) in Siak Regency, Riau. *Jurnal Bina Praja*, 9(1), 137–148. <https://doi.org/10.21787/jbp.09.2017.137-148>
- Krisnanto, Z. EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA APARAT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN DADAPREJO KOTA BATU . (2017). *Vol. 9, No.2 Juli 2017. 9(2)*, 104–115.
- Lie, L. (2019). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, XIV(2), 90–97. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti1/article/view/95/90>
- Lumentah, J., & Posumah. (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), 1383.
- Mahrta, B. S. Y. N. 2020. (2020). *Analisis Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Analysis of Good Governance Application in Integrated Administration Services ( Patent ) Seen From Transparency Aspect in Tanjung District Office , Tabalong Regency. 3*, 226–242.
- Meiliana, M. (2015). PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI, DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE MEREK NOKIA DI KOTA PADANG. *Economica*, 2(2), 174–182. <https://doi.org/10.22202/economica.2014.v2.i2.230>
- Miranti, A. P. (2015). *Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. 3*, 63–70.
- Mukti, A. (2019). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN(PATEN)DI KECAMATAN PUNGCELAN KAB. BANJARNEGARA . 66–83.
- Mulyadi. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Bidang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 85–103.

- Nasution, M. I. (2018). The Influence of Supervision and Work Discipline on Performance of State Civil Apparatus. *3rd Sriwijaya Economics, Accounting, and Business Conference, November 2017*, 5–18.
- Novayanti. (2019). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SINJA. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nur, I., & Ediwidjojo, S. P. (2020). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten*. 4(2), 276–286.
- Nurbaeti, T., & Nugraha, D. S. (2019). Pengaruh Good Governance dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik ( Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Garut ). *Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung*, 1299–1311.  
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1430-Article Text-2812-1-10-20190830.pdf
- Oda, N., & Kurashina. (2017). Microbolometer terahertz focal plane array and camera with improved sensitivity at 0.5-0.6 THz. *International Conference on Infrared, Millimeter, and Terahertz Waves, IRMMW-THz*, 59–71.  
<https://doi.org/10.1109/IRMMW-THz.2014.6956015>
- Pandipa, A. K. H. (2019). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN UNA UNA KABUPATEN TOJO UNA UNA*. September.
- Pratiwi, I. D. (2019). Pengaruh kinerja aparatur dan kualitas pelayanan kecamatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan tulung kabupaten klaten. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 2.
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179.  
<https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Puspitawaty, S. (2020). *FRONT OFFICE YANG BERDAMPAK PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 2(2), 148–159.
- Rahayu, S. P., & Fitrius. (2020). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia , Tekanan Eksternal , Penerapan Transparansi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah ( Studi Empiris Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir ). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 69–82.

- Rahmadini, P. P. S. (2015). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Pada Sekretariat Dprd Provinsi Jawa Timur. *Manajemen Branchmarck*, 4(3), 395–405.  
<http://fe.ubhara.ac.id/ojs/index.php/ebranchmarck/article/view/729>
- Rianto, A. (2018). *Analisis Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kecamatan Sukorejo Kota Blitar*. 7, 297–308.
- Rini Asmara, S.Kom, M. K. (2016). SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PENANGGULANGAN BENCANA PADA KANTOR BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN PADANG PARIAMAN. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 20(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.1016/j.ajodo.2017.09.016>  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=M+Yamaguchi+RANK+?+RANKL+?+OPG+during+orthodontic+tooth+movement>  
<https://doi.org/10.1016/j.ajodo.2018.10.015>  
<http://dx.doi.org/10.1186/s40510-016-0158-5>
- ROSA1, F. S. (2020). *PENGARUH PERSON ORGANIZATION FIT (POF) DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) FEBRIANTI*. 7(2), 144–163.
- Simarmata. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kantor Walikota Pematangsiantar. *Jurnal EK&BI*, 1(2), 69–75.
- Sinaga, J., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sriyanto, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabebean Dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 1(1), 26–38.  
<https://doi.org/10.31092/jpbc.v1i1.124>
- 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), 13–22. <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8/9>
- Subroto, B. Y. (2019). *DAMPAK PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADUDALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI*

KANTOR KECAMATAN MARANGKAYU. 7(4), 1643–1654.

- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada polsek tengaran polres semarang*. 78–92.
- Sumtaky, M., & Chandrarin. (2018). Effect of Elements of Regional Financial Management towards SKPD Regency / City Performance and Its Implication on Public Service. *International Research Journal of Engineering, IT & Scientific Research Available*, 4(2), 73–86.  
<https://sloap.org/journals/index.php/irjeis/>
- Supandia, E. D., & Mutmainatus S, S. (2020). Pengaruh Remunerasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai UIN Sunan Kalijaga dengan SEM. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 3(1178), 84–94.  
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/prisma/article/view/37653/15489>
- Wahyudi, B. (2020). Influences of work discipline , motivation and Working Environment Non physical on Civil apparatus Performance. *Point of View Research Management*, 1(3), 1–8.
- Waru, A. P. D. T., & Dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kepemilikan KTP Elektronik Pada Kelurahan Cempaka Baru. *AKRAB JUARA*, 5(2), 85–96.
- Widiyastuti, M. (2019). *PENGARUH KOMPETENSI, INDEPENDENSI, DAN PROFESIONALISME TERHADAP KEMAMPUAN AUDITOR DALAM MENDETEKSI KECURANGAN (FRAUD)*. 5(2), 52–73.
- Wirijadinata, J. J. (2020). Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. ... *Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10. <http://jwk.bandung.lan.go.id/ojs/index.php/jwk/article/view/391>
- Wismanu, R. E. (2019). *Analysis of Public Satisfaction Survey toward Integrated District Administrative Services in Ngunut District, Tulungagung Regency*. 93(AICoBPA 2018), 178–183. <https://doi.org/10.2991/aicobpa-18.2019.41>
- Yani, L. (2015). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja aparatur Sipil Negara Di Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Kekayaan Daerah (DPKKD) Kabupaten Simeulue. *Tugas Akhir Program Magister*, 10, 36–42.
- Zailani, A. U., & Husain. (2020). Analisis Simulasi Sistem Penunjang Keputusan: Model Matematis Dengan Pendekatan Goodness-of Fit Berbasis Structural Equation Model. *SMARTICS Journal*, 6(1), 10–14.

<https://doi.org/10.21067/smartics.v6i1.4157>

Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>

Kiptiyah, M., Pudyaningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA*, 4(1), 30–37. <https://doi.org/10.47335/ema.v4i1.36>

Nababan, R. K., & Nur, H. A. M. (2015). *DI KECAMATAN TELUKJAMBE TIMUR KABUPATEN KARAWANG*. 224–241.

Nurbaeti, T., & Nugraha, D. S. (2019). Pengaruh Good Governance dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik ( Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Garut ). *Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung*, 1299–1311. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1430-Article Text-2812-1-10-20190830.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1430-Article%20Text-2812-1-10-20190830.pdf)

Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148–1162. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>



Sinaga, J., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.

Sukri, A. (2018). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar. *Perilaku Produsen Pada Penetapan Harga (Studi Empirik Pada Usaha Percetakan)*, 1, 91–106.

## **LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN**