

DAFTAR PUSTAKA

- Aderiska, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun.
- Agustian, A., Mita, & Yulanda, N. A. (2021). Penerapan Metode Service Exellent dan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal ProNers*.
- Ali, K., & Rizky, N. R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan 1. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*.
- Aprilia, A. F., & Fidiana. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Aqmarina, F., & Furqon, I. K. (2020). Peran Pajak sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal dalam Mengantisipasi Krisis Ekonomi pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*.
- Awaliah, A. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang.
- Broto, S. S. (2018). Dapatkah Kebijakan Pemerintah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia? *Jurnal Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*.
- Diandri, D., Kartika, T., & Wibisana, G. (2022). The Influence of Service Quality and Information Systems for Rural and Urban Land and Building Tax Collection (PBB P2) on the Effectiveness of P2 PBB Payments at The Congeang Kecamatan District Office. *Journal of Business, Accounting, and Finance*.

- Elisabeth, & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Hamid. (2018). Penerapan Kualitas Pelayanan Guna Memenuhi Kepuasan Pelanggan Unisia Transport.
- Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*.
- Hartono, M., Santoso, A., Tanugraha, M. B., Prayogo, D. N., & Kusumo, A. H. (2018). *Kansei Engineering, Kano & Triz for Logistics Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayat, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia. *Journal of Educational and Language Research*.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kuspriyanti, V. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta.
- Mashuri, R., Afifuddin, & Khoiron. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang (Studi Program Sambat Online di Dinas Komunikasi dan Informatika). *Jurnal Respon Publik*.
- Muliati, L., & Putri, H. Y. (2022). Pengaruh Profesionalisme dan Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kota Tangerang. *Jurnal Dinamika Manajemen*.
- Mustafa, I. (2019). Konsep Brain, Beauty and Behavior (3B) pada Profesi Public Relations. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rachman, M. T., Hidayat, R., Mintasrihadi, & Dermawan, M. A. (2021). Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik di Desa Dasan Baru

- Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Pengabdian Administrasi Publik*.
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*.
- Rusydi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.
- Sari, V. A., & Fidiana. (2019). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Setiaji, W. A., & Subadi, W. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dilihat dari Aspek Tangibles pada Polres Barito Timur Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*.
- Sianipar, H. H., & Daeli, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Bank Indonesia Cabang Pematangsiantar. *Wadah Ilmiah Penelitian Pengabdian untuk Nommensen (WIPPUN)*.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi Ipteks Soliditas*.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*.
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L., & Indrawan, I. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Kober Mie Setan (Studi Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*.
- Supardi, S., Handayani, R., Raharni, Herman, & Susyanti, A. L. (2017). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dan Kebutuhan Pelatihan bagi Apotekernya.
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Akuntansi*.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi

- Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Tabrani. (2020). *Strategi Marketing Produk Perikanan*. Makassar: Yayasan Barcode.
- Tsalis, F. (2018). Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Utomo, T. W., Basseng, & Purwana, B. H. (2017). *Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN) Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN).
- Wijaya, A., Barusman, T. M., & Defrizal. (2020). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Layanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung. *Jurnal Manajemen Visionist*.
- Yadinta, P. A., Suratno, & Mulyadi, J. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*.
- Zahrani, N. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Zarkani. (2021). Standar Pelayanan Publik.