

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Chandra, T., Chandra, S., Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Duadji, N., Tresiana, N., Faedlulloh, D. (2019). *Ilmu Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardani *et al.* (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I.U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bnadung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Revida, A., *et al.* (2020). *Teori Administrasi Publik*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke 20, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 274.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.

Jurnal:

Anggraini, R., Herniwati., Marlinda, P. (2021) Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 49-56.

Bahar, D., Tinggogoy, D.C., Tondo, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*, 644-655.

Bosko, A.T., & Mael, M.Y. (2021). Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort (Polres) Timor Tengah Utara Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 49-64.

Hidayah, D.D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.

Jumady., Syamsiar., Aminah, S. (2022). Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(6), 864-884.

Kaharuddin. (2021). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. (*Jurnal Pendidikan*, Vol 9, No 1, hlm 1-8).

- Kusdarmaji. (2022). Pengaruh Kompetensi Penyidik dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Penanganan Perkara (Studi Kasus Pada Laporan/Pengaduan Tindak Pidana di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Kalimantan Selatan). *Kindai*, 18(1), 31-52.
- Mandika, D., Gusmita, E., Nebi, O. (2021). Analisis Komptensi Personil Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kerinci Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat, *JAN Maha*, 3(9), 37-43.
- Pancarudin, A. (2019). Pengaruh Citra Kepolisian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro. *Jurnal Simplex*, 2(2), 1-9.
- Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Ukm Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 1154–1170.
- Pongtuluran, A.K., Mengga, G.S., Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan*, 2(1), 99-116.
- Pratiwi, W., Lamijan. Susilowati, T., Karim, A. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polri Polres Semarang. *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 2(1), 51-67.
- Ramdan, I., Maulida, S.N., Sudrartono, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan Pada Satker Itwasda Polda Jabar. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3857-3873.
- Stira, Y., & Ali, H. (2022). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Anggota Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polsek Kota Sungai Penuh. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 4(1), 35-43.

- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. *Among Makarati*, 13(25), 78-92.
- Sulaksono, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dalam Iklim Organisasi Berimplikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Litbang Polri*, 24(1), 82-92.
- Suwondo, D. (2020). Efektivitas SPKT dalam Layanan Kepolisian. *Jurnal Litbang Polri*, 20(1), 21-39.
- Wulan, D.O., Wismaningtyas, T.A., Damayanti, A., Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 134-138.

Undang-Undang:

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website

<https://restangerankota.metro.polri.go.id/>

<https://info.populix.co/articles/metode-smart/>

https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4