

## DAFTAR REFERENSI

### Jurnal dan Skripsi

Fukuda, Takeo, Toru Sasahara, Hideo Fukumi, Tadatoshi Kitao, Hirotohi Tanigawa, and Yukio Murata. 1958. "A New Salmonella Type: Salmonella Miyazaki (9, 12: 1, z 13: 1, 7)." *Japanese Journal of Medical Science and Biology* 11(42371):13–14.

Trio Saputra. 2017. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)." *Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah* 2(Vol 4 No 2 (2016): Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah):89–100.

Trio Dora, Wanda Manakeke Joyce J. Rares, Deysi Tampongongoy 2019 "Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung"

Irma Erawati, Muhammad Darwis, Muhammad Nasrullah 2017 "Efektivitas kinerja pegawai pada kantor kecamatan Palangga Kabupaten Gowa"

Robbi 2020 "Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dikantor BPJS kesehatan cabang Makassar"

Budiarto 2015 "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang Sulawesi Selatan. Universitas Hasanuddin"

Tri Ulfa Wardani 2017 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (studi kasus mahasiswa Febi UIN Sumatra Utara)"

Irsansyah Putra 2019 "Pengaruh Kualita Pelayanan terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien"

Trisnayanti, Lukman Hakim, Nurbuah Tahir 2020 "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD H Pandjonga DG Ngalle Kabupaten Takalar"

Eva Rahmadiani, Faridah Yahya, Musfianana 2017 "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus di Butik Ipah Modis Kota Banda Aceh)"

### Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Pasal 3 ayat (1) tentang pokok-pokok kepegawaian (1999:4) yaitu : "Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur

aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, professional, dan merata dalam penyelenggaraan sebuah Negara, pemerintah, dan pembangunan.”

Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 dan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Keputusan MENPAN tentang "Pelayanan Publik sebagai semua jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun di dalam Badan Usaha Milik Negara."

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008, Kabupaten Natuna dibentuk. Secara geografis, wilayah Kabupaten Natuna terletak pada 1016'-7019' Lintang Utara (Utara Lintang) dan 10500'-110000' Bujur Timur (Bujur Timur), dan secara administratif wilayah Kabupaten Natuna berbatasan dengan: Vietnam dan Kamboja hingga di sebelah utara, Kabupaten Bintan di sebelah selatan, Kabupaten Kepulauan Anambas di sebelah barat, serta Negara Bagian Malaysia Timur (Sarawak) dan Provinsi Kalimantan Barat di sebelah timur.

#### **buku**

*J.Supranto.2011.pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*

*Sugiyono.(2011).metode penelitian kuantitatif, kualitatif R&D.*

*Sugiyono.(2012).metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R&D.Alfabeta*

*Sugiyono.(2014).metode penelitian kuantitatif dan kuantitatif R&D.Alfabeta*

*Sugiyono.(2016).metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung:*

*Alfabeta*

*sugiyono.(2017.metode kuantitatif,kualitatif,dan R & D. (26 th ed)CV.Alfabeta*

*Hardiansyah.(2011)"kualitas pelayanan publik." Yogyakarta: Penerbit Gava*

*Media*

### Website

- Admin prokomsetda. 2019. "Teori Kinerja Pegawai." *Mangihot.Blogspot.Com*. Retrieved December 15, 2021 (<https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-kinerja-pegawai-15>).
- Alamsyah, Ichsan Emrald. 2019. "Sumber Daya Manusia Unggul, Aset Bagi Negara." *Rol.Republika.Co.Id*. Retrieved November 23, 2021 (<https://www.republika.co.id/berita/pzvgwz349/sumber-daya-manusia-unggul-aset-bagi-negara>).

ELA ZAKIYA MUSLICHATI. 2015. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANANTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT BUAH HATI DI KABUPATEN KUDUS." Retrieved November 10, 2021 (<http://lib.unnes.ac.id/22077/>).

Sudarma, Ketut. 2012. "MENCAPAI SUMBER DAYA MANUSIA UNGGUL (ANALISIS KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN)." *Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Nju/Index.Php.Jdm*. Retrieved March 24, 2022 ([https://scholar.google.co.id/scholar\\_url?url=https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/download/2462/2515&hl=id&sa=X&ei=qakJYsSCNruP6rQPgrSAyAl&scisig=AAGBfm3efShZBnfwiWXnrY5AFh3-kkQCcw&oi=scholar](https://scholar.google.co.id/scholar_url?url=https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/download/2462/2515&hl=id&sa=X&ei=qakJYsSCNruP6rQPgrSAyAl&scisig=AAGBfm3efShZBnfwiWXnrY5AFh3-kkQCcw&oi=scholar)).

