

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara. Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode penelitian*. Yogyakarta: Teras.

Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi

Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group Fandy Tjiptono, 2008 *.Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset

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

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju. Hal 40

Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga  
Maryam, S. 2016. *Gizi dalam kesehatan reproduksi*. Jakarta. Penerbit Salmeba  
Medika Nasution. 2011. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Penerbit Salemba empat, Jakarta

Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *“Research Methods”*. Rex Printing Company. QuezonCity.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung*: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, AndiOffset, Yogyakarta.

#### **JURNAL dan SKRIPSI:**

Afrizal, Dedy. (2015).” *PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK*”. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Dumai kode Pos 28819 Email: [dedy\\_keju@yahoo.co.id](mailto:dedy_keju@yahoo.co.id)

Agustina.Suci.(2004). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomorkep/25/M.Pan/2/2004 Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung)*” Jurnal Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Brawijaya Fakultas Hukum Malang

Cahyadi Kurniawan, Robi.(2016).” *Novasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*” Lampung University, Bandarlampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 |e-ISSN:2477-6238

Fauziah. (2019). “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa*”.

Irawati, Dessy. (2014). “ *pengaruh kualitas pelayanan Administrasi kepengurusan kartu Identitas penduduk Musiman (KIPEM) terhadap tingkat kepuasan masyarakat(Studi pada Dusun Bun, Kelurahan Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar)*”.

Joko Susanto (2019). “*Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*”. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2.

Maisarah. (2021). “*pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar*”.

Nelva. (2018). “ *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tanah Datar*”.

Nuriyanto,(2014).” *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?*”.Jurnal Asisten Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur.

Resmiati Sari (2020).” *Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan*”. Jurnal Administrasi Publik Barito Selatan

Saputro, Harius Eko,(2015). “*KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*”. Jurnal Professional FIS UNIVED. Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial UNIVED Bengkulu

Seles, Monica. (2021). “*Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan didinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Agam*”.EcoGen ISSN 2654-8429 Vol.4 No.4,2021:496-511.

Siburian, Ester Silvyana dkk.(2021).” *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*”. JURNAL GOVERNANCE. Vol.1, No. 2, 2021. ISSN: 2088-2815

Solechan,(2019).” *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*”. Administrative Law & Governance Journal. Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro.

Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37

#### **Peraturan UU :**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) *Tentang Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/PAN/7/2003,

*prinsip-prinsip pelayanan publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pelayanan Publik*