

## DAFTAR REFERENSI

### BUKU

- BAPPEDA Banda Aceh. (2013). Evaluasi Indeks/ Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh.
- Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Depok. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Depok.
- Dinas PMPTSP Jabar. (2019). Dinas PMPTSP: Laporan akhir survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019. CV. Reswara.
- DISDUKCAPIL Kota Jayapura. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas KeWarga Binaan Pemasyarakatan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura.
- Djaali. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara.
- DPMPTSP Gowa. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022. DPMPTSP Kabupaten Gowa.
- Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2021). Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. UGM Press.
- Kamaroellah, R. A. (2014). Manajemen Pemerintahan Daerah. Pustaka Radja.
- Machali, I. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif (A. Q. Habib, Ed.; Vol. 1). Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

- Martono, N., Utami, S. P. T., Yuwono, E., & Rahardjo, M. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder. Rajagrafindo Persada.
- Meithiana, I., & Ansory, H. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Indonesia Pustaka.
- PEMKO Pekanbaru. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Kota Pekanbaru. CV. Siak River Consultan.
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Refika Aditama.
- Setiana, A. R. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (21st Ed.). Alfabeta.
- Syahrum, & Salim. (2012). Metodologi Penelitian Kuantitatif (R. Ananda, Ed.). Citapustaka Media.
- Trisliatanto, D. A. (2020). Metodologi Penelitian Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah. Yogyakarta: Andi.

### **SKRIPSI & JURNAL**

- Agustiani. (2022). Analisis Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Proses Pembelajaran Di Era New Normal Pada Smp Negeri 3 Sukadana Kabupaten Kayong Utara. Institut Keguruan Dan Ilmu Pendidikan PGRI Pontianak.

- Azzahra, M. S. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Chaerunisa, I. S. (2018). Tinjauan Atas Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Pada Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Bandung. Universitas Komputer Indonesia.
- Denus, Y. R., & Yuliasri, Y. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Padang. Cemerlang: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis, 2(3), 15–28.
- 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.
- Jusmiati. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Bonto Lebang Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Mulyo, C. B. P., & Kusmiyanti, K. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lembaga Pemasarakatan Klas IIB Purwodadi. Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK), 4(6), 1876–1884.
- Nurmazizah, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Di

- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam). Skripsi. Semarang: UIN Walisongo Semarang.
- Purba, R. R. (2020). A Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Analisis Mutasi Pegawai Dan Penempatan Pegawai (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 252–262.
- Puspitasari, F. S. (2021). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Adi Soemarmo. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Putranto, M. N. (2020). Tinjauan Operasional Bagian General Affair Pada PT. Kamadjaja Logistics.
- Rahmat, D., Nu, S. B., & Daniswara, W. (2021). Fungsi Lembaga Pemasyarakatan Dalam Pembinaan Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan. *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 3(2), 134–150.
- Sinambela, E. Y. (2020). Pengaruh Anggaran Dana Desa Untuk Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Berwirausaha Di Desa Limau Manis Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.
- Syam, A. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Zuzi Maima Zura. (2018). Pengelolaan Objek Wisata Di Kecamatan Kuok Oleh Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kampar. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang  
Pemasyarakatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017)

**WEBSITE**

Hamzah, S. (2023, January 13). Siapa Dalang Konspirasi Dilingkungan Lapas  
Kelas Iia Tanjungpinang. Globaldrafnews.Com.  
[https://Globaldrafnews.Com/Siapa-Dalang-Konspirasi-Dilingkungan-Lapas-  
Kelas-Iia-Tanjungpinang/](https://Globaldrafnews.Com/Siapa-Dalang-Konspirasi-Dilingkungan-Lapas-Kelas-Iia-Tanjungpinang/)

