

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru : Zanafa Publishing.
- Alfisyahrin, Muhammad. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Arifin. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aw., Suranto. 2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Effendy. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta : Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- _____. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- _____. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : RajaGrafindo Persada.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.

- Lovelock & Wright. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Martin., & Jackson. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang : UB Press
- Monir. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Mubarok & Made Dwi Andjani. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Ndraha., & Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang : UB Press.
- Onong. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Redaksi Jogja Bangkit. 2016. *Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009*. Yogyakarta : Galang Press Group.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang : UB Press.
- Rivai, Veithzal. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rogers., M Everett. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Rohman, Abd., & Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi*. Malang : Intrans Publishing.
- Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Sinambela, Lajian Poltak, et. al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2020. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Triguno. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Webb, Ralph. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media

Wiryanto. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Zeithaml., et.al. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Sumber Jurnal

Aini, N. 2019. Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Good Governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik..* Diakses pada tanggal 02 April 2021, dari <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.267>.

Amelia, Nanda., & Maisyura. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.

Hendrawan, A. I., et.al. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 8(1), 65–84. (<https://doi.org/10.31289/jap.v8i1.1579>).

- Irawan, B., & Maheri Laksono, S. S. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *REVITALISASI*,8(1), 28–37.(<https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i1.872>).
- Potolau, M. 2020. Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. (<https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.3078>).
- Rohman, A., & Larasati, D. C. 2020. STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL. *REFORMASI*. (<https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>).
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. 2019. HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*. (<https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>).
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *JUPIIS: JURNAL PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL*, 10(1), 155–160. (<https://doi.org/10.24114/jupiis.v10i1.9972>).
- Setiadi, A. 2018. PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Journal of Management Review*. (<https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797>).
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. 2018. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI KECAMATAN ROGOJAMPI KABUPATEN BANYUWANGI. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. (<https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.646>).
- Simanjuntak, V. C. 2019. *The effect of Corporate Social Responsibility (CSR) and Word Of Mouth (WOM) upon the image of the company (case study at Hotel Whiz Prime Bogor)*. *The Management Journal of Binaniaga*. (<https://doi.org/10.33062/mjb.v4i2.331>).
- Siswadhi, F. 2016. ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN KERINCI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177–183. (<https://doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720>).

Sumber Website

Abang, joglo. 2019. *UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.. Diakses pada tanggal 02 April 2021, dari <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>.

Eka Prasetya, Edita. 2016. *Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 05 April 2021, dari <http://bp2ksi.litbang.kkp.go.id/index.php/layanan-publik/layanan-laboratorium/laboratorium-benthos/8-halaman-depan/268-pendidikan-dan-pelatihan-pelayanan-publik>.

Gischa, Serafica. 2020. *Peran Pemerintah Pusat dalam Otonomi Daerah*. Diakses pada tanggal 02 April 2021, dari <https://www.kompas.com/skola/read/2020/09/08/161950769>.

Harys. 2020. *Penelitian Terdahulu*. Diakses pada tanggal 25 April 2021, dari <https://jopglass.com/penelitian/terdahulu>.

Kanisiu, Mangu. 2020. *Evaluasi Pelayanan Publik Selama Pandemi*. Diakses pada 03 April 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>.

Nur, Juliar. 2020. *Komponen MSDM dan Peranan MSDM*. Diakses pada tanggal 15 April 2021, dari <https://learniseasy.com/komponen-msdm-dan-peranan-msdm>.

Putra, B Muslimin. 2020. *Pengukuran Kepuasan Masyarakat*. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat>.

Rada. 2021. *Teknik Pengumpulan Data*. Diakses pada tanggal 27 April 2021, dari <https://dosenpintar.com/teknik-pengumpulan-data>.

Raharjo, Sahid. 2014. *Cara Melakukan Uji Linearitas dengan Program SPSS*. Diakses pada tanggal 04 Agustus 2021, dari <https://www.spssindonesia.com>.

_____. 2019. *Cara Melakukan Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda*. Diakses pada tanggal 29 April 2021, dari <https://www.spssindonesia.com>.

- _____. 2019. *Cara Melakukan Uji t Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS*. Diakses pada tanggal 29 April 2021, dari <https://www.spssindonesia.com>.
- Riadi, Muchlisin. 2014. *Pengertian, Indikator, dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*. Diakses pada tanggal 10 April 2021, dari <https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja>.
- _____. 2019. *Asas, Prinsip, Standar, dan Jenis Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 7 April 2021, dari <https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik>.
- _____. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 7 April 2021, dari <https://www.kajianpustaka.com/2019/20/kualitas-pelayanan-publik>.
- _____. 2020. *Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan, dan Rumus)*. Diakses pada tanggal 25 April 2021, dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian>.
- Satlantas Polres Ketapang. 2017. *Apa Itu Indeks Kepuasan Masyarakat?*. Diakses pada tanggal 10 April 2021, dari <http://www.satlantaspolresketapang.com/artikel/78/apa-itu-indeks-kepuasan-masyarakat>.
- Syafnidawaty. 2020. *Data Primer*. Diakses pada 28 April 2021, dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer>.
- _____. 2020. *Data Sekunder*. Diakses pada 28 April 2021, dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder>.
- Thabroni Gamal. 2021. *Metode Penelitian : Pengertian & Jenis menurut Para Ahli*. Diakses pada tanggal 26 April 2021, dari <https://serupa.id/metode-penelitian>.
- Tiga Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan*. 2019. Diakses pada tanggal 6 April 2021, dari <https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/>.

Sumber Dokumen Pemerintah

Kecamatan Leuwiliang. 2021. *Monografi Kecamatan Leuwiliang 2021*. Bogor. 35 hal.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta. LAN.

Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

_____. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Jakarta. Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia.