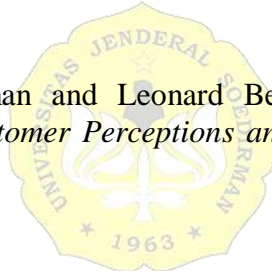


## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hasibuan, Melayu S.P (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran*. PT Indeks : Jakarta.
- Malayu, Hasibun. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press
- Moehariono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moenir A.S. 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: PT. Gunung Agung .
- Pandji Anoraga. 1997. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar).

- Rusli, Budiman. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, edisi 7 juni 2004.
- Sinambela, L. P. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmi.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006 ).
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1989. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES: Jakarta
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Bisnis*. Andi : Yogyakarta.
- Tjipto, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Edisi 1*. Banyumedia: Malang-Jakarta Timur.
- Zeithan Nalaric, Parasuraman and Leonard Berry. 1990. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.



### **Jurnal dan Karya Ilmiah**

- Daniel Prananto. 2019. *Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, Komunikasi dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Denhardt, Janet V., and Denhardt Robert. 2003. *The New Public Service: Serving not Steering*. ME Sharpe, inc. New York.
- Elizah, E., & Wahyono, W. (2019). *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan Siak Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 847-865.

- Ermayenti dan Heryanto. 2019. *The Effect of Competence And Discipline Of Work On Public Satisfaction In The Regional Office Of The Ministry Of Religion In West Sumatera Province With Quality Of Service As An Intervening Variable*. International Journal of Business Research. 7(7). 69-87.
- Hermawati. 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan Provinsi Sulawesi Selatan*. Jurnal Mirai Management. 3(01). 85-100.
- Hidayat Firman, Nur Asnawi. 2019. *Effect of Service Quality Against Visitor Loyalty Through Visitor Satisfaction*. Management and Economics Journal. 3(2). 149-165.
- Moh Fakhri. 2020. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang*. Semarang: Universitas Darul Ulum.
- Noraini, D. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Parenggean*. Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan, 10 (1).
- Pratama, Andrianto Wahyu Eka (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan ota Surakarta)*. Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rika Ayu Eliani. 2017. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Disiplin Dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sawitri Dyah, Apriani Eko Sulistyawati, Riezky Amalia and Enklik Kresnaeni. *Integrated Administrative Service Procedur Infrastructure Facilities Toward Society Satisfaction (Studi at Purwosari Subdistrict Office)*. Malang: Universitas Gajayana malang.
- Sinaga, Juli Omar, Rahmat Hidayat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kabupaten Batam". Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol. 4, No. 1 .
- Siswantini Wiwin, Tamjuddin, Devi Ayuni dan Andy Mulyana. 2014. *The Impact Of Employee Motivation On Service Quality And Community Satisfaction Within Public Service Quality In The Disrict Of South Tanggerang*. Journal Of Management And Business. 13(2). 262-277.
- Yusrizal, Meyzi dan Harapan Tua. 2018. " *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)* ". Pekanbaru: Universitas Riau.

**Sumber Lain :**

Kemendagri Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN, Pemerintah Kabupaten Semarang, 2011.

Laporan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Cimanggu Tahun 2018. 1018. Cimanggu. Sekertariat Kecamatan Cimanggu

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Cimanggu Tahun 2018.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Karangpucung Tahun 2019.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Karangpucung Tahun 2020.

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN): Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik: Jakarta.

Profil Kecamatan Cimanggu Tahun 2020

Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor Kecamatan Cimanggu 2020.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik