

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Dedy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, P.L. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

### **Artikel Jurnal:**

- Adhytyo, D. R. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22-32.
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Agustiansyah, E. C., & Taufik, E. R. (2019). Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(1), 1-19.

- Ansari, M. (2015). Affect of Service Quality, Trust, and Image toward Value and Public Satisfaction on Administration System Office Makassar City. *vol. III, no. Xi*, 1-13.
- Akbar, F. H., & Jaya, M. T. (2017). Relationship between service quality on public health center and patient satisfaction. *Glob J Health Sci*, 9(7), 96-102.
- Andrews, R., & Jilke, S. (2016). Welfare states and social cohesion in Europe: Does social service quality matter?. *Journal of Social Policy*, 45(1), 119-140.
- Aritonang, D. M. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99-111.
- ASYHARI, M. F. Peran Dinas Sosial Kabupaten Blitar dalam Mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial atau Pmks (Studi Kasus Korban Narkotika/napza) (*Doctoral dissertation, State University of Surabaya*).
- Chisnullah, M. R., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Karepe Dimesemi Bojo (Kawasan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mental Sejahtera Mandiri Kabupaten Jombang) oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang (Studi pada Desa Bongkot). *Publika*, 937-952.
- Christensen, R. K., Paarlberg, L., & Perry, J. L. (2017). Public service motivation research: Lessons for practice. *Public Administration Review*, 77(4), 529-542.
- Choi, J. W. (2016). New public management or mismanagement? The case of public service agency of Indonesia. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 7(1), 104-127.
- Ellynia, A. W., & Widjaja, A. (2020). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty (A Study on Inpatients of Regional Public Hospitals in Jakarta, Indonesia). *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 6(1).
- Emsa, F., & Anwar, Z. K. (2019). Kinerja Pelayanan Dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Di Dinas Sosial Kota Bekasi. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 28-43.
- Gamaliel, H., Kalangi, L., & Warongan, J. (2022). Service Quality of Government Institution and Its Influence on Public Satisfaction (Study in Regency/City Government of North Sulawesi). *International journal of Tourism and hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 5(1), 1-12.
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation Through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *SRIWIJAYA International Journal of dynamic economics and business*, 4(3), 241-252.
- Ilahi, G. W., Setiawati, B., & Jamaludin, J. (2018). Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Dilihat dari Aspek Responsivitas dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Bersosialisasi pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin. *JAPB*, 1(1), 120-136.
- Ilhaamie, A. G. A. (2010). Service quality in Malaysian public service: some findings. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(1), 40.

- James, O. (2011). Managing Citizens' expectations Of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. *Public Administration*, 89(4), 1419-1435.
- Jasmalinda, J. (2021). Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157-2164.
- Karniawati, N., Ibnu Redjo, S., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in Public Service: Studies on Tangibles Aspects in Licensing Services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1).
- Kashkoli, S. A., Zarei, E., Daneshkohan, A., & Khodakarim, S. (2017). Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction: a cross-sectional study in Iran. *International journal of health care quality assurance*, 30(8), 728-736.
- Konte, M., & Vincent, R. C. (2021). Mining and quality of public services: The role of local governance and decentralization. *World Development*, 140, 105350.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The Effect of Service Quality toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nagaring, D. D., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2021). Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Manado (Studi Di Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado). *Governance*, 1(2).
- Nguyen, H. H. (2019). The study on people's satisfaction towards public services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh provincial center of public administrative services. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 183-187.
- Pahlawan, R., & Prasetiawan, K. L. (2017). Kinerja Pelayanan Bidang Rehabilitas Sosial Dinas Sosial Kota Palangka Raya (Studi Kasus Pengemis). *Pencerah Publik*, 4(2), 1-6.
- Perry, J. L., & Vandenabeele, W. (2015). Public service motivation research: Achievements, challenges, and future directions. *Public Administration Review*, 75(5), 692-699.
- Poma, M. D. (2016). Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 3(1), 34-42.
- Prakoso, A. F., Nurul, R., Wulandari, A., Trisnawati, N., Fitrayati, D., Rachmawati, L., & Andriansyah, E. H. (2017). Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible: Still Can Satisfy The Customer. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 68-75.

- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of service quality satisfaction of e-KTP service at public administration and civil registration Office of Bogor district. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55-65.
- Sitorus, M. (2009). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1).
- Subadi, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Administratus*, 4(1), 27-50.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Universitas Muhammadiyah Bandung (Jurnal Sosial dan Humaniora)*, 3(1), 9-16.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(2), 146-154.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Widyani, I. A. P. S. (2017). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 8(2), 93-102.
- Yudiatmaja, W. E. (2020). Public service motivation and service quality of local government employees: A moderated mediation analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1), 33-49.

**Sumber lainnya:**

- Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial
- Permensos Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
- Peraturan Bupati Magelang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Sosial PPKB PPPA Kabupaten Magelang