

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahlström, C., Lapuente, V., and Teorell, J., 2010. *Dimensions of Bureaucracy: A Cross-National Dataset on the Structure and Behavior of Public Administration*. The Quality of Government Working Paper Series. Department of Political Science University of Gothenburg.
- Dwiyanto. Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi di Publik Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan UGM
- Hardiyansyah. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media
- Hartanto, Dadang. 2019. *Kajian Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Kepolisian Resort Kota Besar Medan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 7 (2): 71-87 DOI: <http://dx.doi.org/10.31289/publika.v7i2.2805>
- Hidayati, Tetra. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon*. *Ekonomika-Bisnis* Vol. 5 No.1 Bulan Januari Hal 45-62
- Ikhsani, A. F., & Muhsin. 2017. *Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Empati Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang*. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 83–95. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/13475>
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. 2017. *Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat : studi kasus izin produksi pangan industri rumah tangga di kantor badan penanaman modal kota batu*. *JISIP:Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Kadir, Abdul. 2015. *Prinsip-prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara*. *Jurnal Unhas*
- Koestanto, Tri Hari dan Tri Yuniati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 10
- Kusuma, Hendra., Merri Anitasari. 2014. *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kepolisian Pada Kantor Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu*. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol 2 No 2

- Moleong, Lexy J., 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moenir. H.A.S. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulyapradana, dkk. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal* . Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1
- Munhurrun, Prabha Ramseook. 2010. *Service Quality in The Public Service*. International Journal of Management and Marketing Research, Vol. 3, No. 1
- Nasihah, D. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati*. Jurnal Akuntansi dan Pajak, 21 (1), 176-185. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nasution. M.N, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Service)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nilasari, Eswika dan Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, FebruariJuli 2015. ISSN: 1693-0827
- Novitasari, Fatma., Supri Wahyudi Utomo., Juli Murwani. 2020. *Apakah Kualitas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat?.* The 14th Fipa Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Vol 8 No 1
- Rahayu, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Tegal Kota*. Jurnal Pemasaran Kompetitif Vol. 2 No. 1
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ratnasari, Ririn Tri. Martuti H. Aksa. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rusli ZA Nasution. 2017. *Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat)*. Tesis. UNPAS.
- Sadjijono. 2009. *Memahami Hukum Kepolisian*. Surabaya: Laksbang

- Sahib, M.I. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar*. Universitas Hasanuddin. Makassar
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2004. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara* RI. Jakarta.
- Sari, Ina Kartika. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. *Dinamika Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol 7 No 1 <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3431>
- Sibanda, Modeni Mudzamba Michael. 2012. *Monitoring Customer-Focused Quality Service Delivery In Local Government: Conceptual Issues And Perspectives For Consideration*. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*. Volume 1, Issue 1, P: 1-20.
- Steers, Richard M, 1995. *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tamara, N.I.E.,L.Mananeke.,C.Kojo. 2018. *The Effect Of Service Quality Against Kawangkoan Communities Under Kecamatan Amurang Barat In Minahasa Selatan District*. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 3523 – 3532
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan IV. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yanuarsasi, Putri Diati., Heru Ribawanto., Stefanus Pani Rengu. 2014. *Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima (Studi Pada Polres Tulungagung)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No 1, Hal. 182-188
- Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press
- Westra, Patriata. 2001. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

<http://rbkunwas.menpan.go.id/artikel/artikel-rbkunwas/284-zona-integritas-janjikan-unit-kerja-anti-korupsi>, diakses 01 Juni 2020

