

DAFTAR PUSTAKA

Data Jurnal :

- Aisyah, Merisa. Fajar., Utami, Wiji., Sunardi, & Sudarsih. (2017). Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Kar. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, Volume IV.*
- Anggraini, Nia., & Alhempri, R. Rudi. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT. Hawaii Hpliday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian, Volume 1*(No.9 Februari 2021).
- Anjarwati, Mei., Mursito, Bambang., & Sarsono. (2020). Kualitas Sumber Daya Manusia Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan, Pelatihan Kerja Dan Pengalaman Kerja di Balai Latihan Kerja (BLK) Technopark Ganesha SUKOWATI Sragen. *Jurnal Edunomika, Vol. 4*(No. 01 Februari).
- Apriyanti, Masayu. Endang., & Puspita, Fitriyah. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Terbaik 3S (Senyum, Salam, Sapa) Para Karyawan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol. 02*(No. 01 Januari – April), .
- Arianto, Nurmina., & Muhammad, Jefri. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak, Vol 1*(No.1 Februari), .
- Arischa, Suci. (2019). Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP, Volume 6*(I Januari – Juni 2019),.
- Arkandito, Gregorius. Fendi., Maryani, Eni., Rahmawan, Deta., & Wirakusumah, K. Teddy. (2016). No Title. *JURNAL MANAJEMEN KOMUNIKASI, Volume 1*(VOL 1. NO 1. TAHUN 2016),.

- Bazarah, Jamil., Jubaidi, Ahmad., & Hubaib, Futum. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Untag*, Vol. 22(No. 2 Desember).
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9, p. 221).
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation PONOROGO Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol 1(No. 3 Oktober),.
- Fadli, Muhammad. Rijal. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, Vol.21(No. 1. (2021).
- Halawa, Poiman. Salfin. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, Volume 4(No1).
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016a). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Managemen*, Vol 1(Nomor 2 Oktober).
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016b). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng (The Effect Of Five Dimensions Of Quality Of Public Services Against Public Satisfaction Levels In Sub Ompo Distric. *Jurnal Mirai Management*, Volume1(Nomor 2, Oktober 2016), 432.
- Indah Febriana, Nina. (2016). Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu

Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01).

Indika, Nurul., & Adia, Suhenda. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Ladafa Multi Logistics Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1(No 2 Apri),.

Ismail, Wan. Hamdani., Harahap, R. Hamdani., & Kariono. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Disiplin Kehadiran PNS di Lingkungan Kementerian Agama. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.8(No. 1 Juni).

Khusna, Khafinatul. (2017). Pengembangan Dimensi Empati Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, Vol 3.

Kurniawan, Robi. Cahyadi. (2016a). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(Issue 3, July-September 2016), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Kurniawan, Robi. Cahyadi. (2016b). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung*, Volume 7(No. 1, Januari-Jun),.

Liem, John. Barke., Zulfendri, & Juanita. (2018). Hubungan Jaminan Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Muara Sains Teknologi, Kedokteran, Dan Ilmu Kesehatan*, Vol 2(No. 1 April).

Markus, Michael. Jotj., Sondakh, Telly., & Laloma, Alden. (2017). Pemberdayaan Pemerintah Desa Dalam Rangka Pelayanan Masyarakat DI Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4(No. 48).

Marliani, Lina. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, Volume 5(No. 4 tahun 2018), 18.

- Mekarisce, Arnild. Augina. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12.
- Muzir, T., & Iswanto, W. (2020). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Dimensi*, Vol 9(No 3).
- Nadeak, Roitan. M., S.Pangkey, Masie., & Palar, Novie. (2019). Empati Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bahu. *Jurnal Administrasi Publik*, volume 5(N0. 67 tahun 2019),.
- Nasution, Farida. Hanum. (2016). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Warta Edisi : 49, Juli*, 2.
- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11).
- Permatasari, Arini. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, VOLUME 2(Vol. 2 No. 1 Maret 2020),.
- Potoh, M.arie Moh., Lumolos, Johny., & Gosal, T. A. M. R. (2017). Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Eksekutif*, Volume 1(No 1).
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikai. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Volume1(Nomor 2, Agustus).
- Rasdiana, & Ramadani, Riski. (2021). Jurnal Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 17(VOL 17 NO 2 (2021)), 250. <https://doi.org/https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Riani, Ni. Ketut. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol.1(No.11 April), 4.
- Rianti, Selvi., Rusli, Zaili., & Yuliani, Febri. (2019a). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15(Nomor 3, Juli 2019),.
- Rianti, Selvi., Rusli, Zaili., & Yuliani, Febri. (2019b). Kualitas Pelayanan Publik.

Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 13(Nomor 3 Juli).

- Rohayatin, Ti., Warsito, Tulus., Pribadi, Ulung., Nurmandi, A., Kumorotno, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu, Vol 1(No. 1).*
- Samsir, Nur. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography. *Jurnal Respositori Universitas Negeri Makassar, Februari 2021.*
- Sari, Resmiati., Ratnasari, Puput., Hum, M., & Ayu, Katriani. Puspita. (2020). Kualitas Pelayanan PT. POS Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 6(No. 1 Februari 2020).*
- Sartono, & Trianfano, Andi. (2021). Tanggung Jawab dalam Pelayanan Administrasi Desa. *Jurnal Dinamika Administrasi, Vol 18(No. 2), Hal. 6.*
<https://e-journal.unwiku.ac.id/>
- Sirhan, Fikri., Wiyani, Wahyu., & Suwandaru, Agung. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalties Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol 3(No.1 Januari).*
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance Journal., Vol. 2(4, November).*
- Suhada, & Putra, Andi. Eko. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Nur Ihsan Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika, Volume 13(Vol. 13, No.2, Juli 2016).*
- Sukri, Idris, Muhammad., & Burhanuddin. (2017). Penerapan Etika Administrasi Negara Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Ksntor Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik, Volume 3(No. 1 April 2017).*

- Sumarsid, & Paryari, Atik. Budi. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress, Volume 12*(VOL.12, NO. 1, Januari 2022).
- Sumigar, Rendy. Failen., Kimbal, Marthen., & Kairupan, Josef. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1*(No. 1).
- Sumiyati, Yeti. (2018). *Pelanggaran Prinsip Responsibility Oleh Direksi Perusahaan Asuransi Terhadap Investasi Yang Beresiko Tinggi Menurut Undang-Undang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Perasuransian. 31*(2017).
- Suryantoro, Bambang., & Kusdyana, Yan. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politekhnik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon, Volume 3*(Vol. 3, No. 2, Desember 2020).
- Susanto, Joko., & Anggrain, Zepa. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara, Volume 25*(Nomor 2 Agustus).
- Susanto, Yoghie. Arief. (2020). *ARBITER : Jurnal Ilmiah Magister Hukum Juridical Analysis of the Merger of PT Taspen (Persero) and. 2*(1).
- Tanujaya, Chesley. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, Vol 2*(Nomor 1 April).
- Taufik, Ismail., & Yusuf, Ramayani. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi, Vol. 5*(No. 3).
- Ulum, M. Chazienul., & J.Kurniawan, Luthfi. (2021). *ETIKA ADMINISTRASI PUBLIK*. Intrans Publishing.

Wibowati, Januar. Ida. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Journal Poltekanika*, Vol 7(No.1), .

William, & Purba, Tiurniarni. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan PELANGGAN PADA Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, Vol.8(No.1 Februari).

Yusanto, Yoki. (2020). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. In *Journal of Scientific Communication (Jsc)* (Vol. 1, Issue 1).
<https://doi.org/10.31506/jsc.v1i1.7764>

Data Skripsi :

Amnurita, Febyola. (2021). *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Univesitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Desi, Yusfita. (2018). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payahkumbuh*. Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.

Gustiawarni. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sako Kecamatan Pagean Kabupaten Kuantan Singingi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi [Examination of the Validity of Qualitative Research Data on Thesis]. *Ilmu Pendidikan*, 22(1), 21–22.

Ismaidi, Sayed. (2021). *skripsi Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Pada Saat New Normal Di Kabupaten Bantul*. sekolah tinggi pembangunan masyarakat daerah.

Madona, Fitri. (2017). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT*.

Bank Mandiri Syariah Cabang 16 Ilir kota Palembang. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Prananta, Joni. (2019). *Kualitas Pelayanan Administrasi PT. Taspen Cabang Mataram.* Universitas Muhammadiyah Mataram.

Suaib, Subhan. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi (Studi Kasus Kantor Camat Kota Mataram.* Universitas Muhammadiyah Mataram.

Suleman, Rahmawati. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato.* Universitas Negeri Gorontalo.

Purhanta. (2010). PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN Penelitian. [Http://Etheses.Uin-Malang.Ac.Id/1670/7/11510004_Bab_3.Pdf](http://Etheses.Uin-Malang.Ac.Id/1670/7/11510004_Bab_3.Pdf),.

Purnomo, Ridho. (2017). *Kualitas Pelayanan Administrasi PT.Taspen (Persero) Cabang Madiun Terhadap Peserta Dan Penerima Taspen.* Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Data Buku :

Basuki, Johannes. (2018). *ADMINISTRASI PUBLIK.* RAJAWALI PERS.

Deddy, Mulyadi. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Cetakan ke). Penerbit Alfabeta.

Hadiwijoyo, Suryo, Sakti., & Anisa, Fahima, Diah. (2021). *Pelayanan Publik* (Regular). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Hamali, Arif, Yusuf. (2020). *PEMAHAMAN ADMINISTRASI, ORGANISASI, DAN MANAJMEN* (Reguler). Caps.

Katharina, Riris., & Jaweng, Robert, Na. Endi. (2020). *PELAYANAN PUBLIK.* yayasan pustaka obor indonesia.

Data Web Page :

Asabri. (2017a). *Sejaran Perusahaan PT. ASABRI (Persero)*. PT. Asabri (Persero). <https://www.asabri.co.id/page/1/Sejarah>

Asabri, Persero. (2017b). *Program Asabri*.

Gunawan, Allen. Richky. (2016). *Definisi Public Dan Stakeholder PR*. ransiscoworld.wordpress.com

Hasanah. (2017). Teknik-Teknik Observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *Walisongo.Ac.Id*.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022a). *Q.S Al-Insyirah 94:7*. QUR'AN KEMENAG.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022b). *Q.S Ali-Imran 2:159*. QUR'AN KEMENAG.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022c). *Q.S Asy-Syu a'ra 26:183*. QUR'AN KEMENAG.

Data Wawancara :

Andi, pelaksana bidang Personalia dan umum pelayanan wawancara pada 14 Maret

2022 Pukul 11:30 AM

Bambang, kepala bagian administrasi umum Wawancara pada 14 Maret 2022

Pukul 10:00

Rumina, Peserta Pt. Asabri (Persero) wawancara pada 14 Maret 2022 Pukul 9:30

Safaruddin, Peserta Pt. Asabri (Persero) wawancara pada 18 Maret 2022 Pukul

09:00

Umar, Peserta Pt. Asabri (Persero) Wawanara pada 18 Maret 2022 Pukul 09:30

