

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Appley, A. Lawrence dan Lee, Oey Liang. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Agus Sulastiyono, 2002, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (Journal of Marketing).
- Chandler dan Plano. 2004. dalam Yeremias T. Keban. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Medi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Handoko, T. Hani. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi ke 2 Yogyakarta: BPFE*
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs* (Sixth Edition). New Jersey: Practise-Hall
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi
- Hamali, Arif Yusuf. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- J. Supranto. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka ipta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

- Mariane, I. (2018) *Azaz-Azaz Manajemen*. Edited by M. Zm. Bandung: CV. Kencana Utama
- Marshall E. Dimock, dkk. *Administrasi Negara.*, Erlangga, Jakarta, 1996;
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Rahman, Mariati. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Simamora, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian penerbitan YKPN, Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- Siagian, Sondang P. (1997). *Organisasi, Kepemimpinana, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & praktek kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumiati, Imas. Edisi 2005-2012. *Statistik*. Bandung
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Terry, George R dalam Heru Soviyan. 2013. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.

DOKUEMEN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M/PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004) Kepuasan Masyarakat Dalam Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1987 tentang Perluasan Wilayah Kota Bandung

LKIP Kecamatan Cimenyan

Program dan Kegiatan Kecamatan Cimenyan tahun 2022

Perbub 99-tahun-2016-Tusi- Kecamatan

JURNAL

Helen, Chrisela, Maskan (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulunga* <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5571>

Suci wardani, Riezky Purnama Sari (2021) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa* <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jgp/article/view/3696>

Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)* <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/download/42112/36186/>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Saya mahasiswi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, sedang mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung”.

Penelitian ini hanya digunakan untuk kegiatan yang bersifat ilmiah dalam rangka pembuatan laporan tugas akhir, dan tidak ada hubungannya dengan mencari kesalahan pihak manapun atau maksud lainnya.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, saya memohon Bapak/Ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan keadaan yang sebenarnya. Saya menjamin bahwa semua data dan respon Bapak/Ibu adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademis.

Terimakasih atas bantuan, kesediaan dan partisipasinya dalam pengisian kuesioner ini,. Semoga Bapak/Ibu diberi kemudahan dan kelancaran dalam segala hal.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Bandung, Maret 2022

Almira Nur Alifah

Lampiran 2

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Memberikan tanda cheklis (√) pada salah satu kolom yang telah disediakan sebelah kanan pernyataan.
2. Daftar pernyataan ini mohon dijawab dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan sebenarnya yang Bapak/Ibuk rasakan.
3. Bapak/Ibu tidak perlu mencantumkan nama atau identitas lainnya dalam kuesioner.
4. Pengisian hanya memilih salah satu alternative jawaban yang ada sesuai dengan kolom pernyataan yaitu:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TP : Tanpa Pendapat
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
5. Apabila ada pembatalan dalam pengisian jawaban cukup yang salah diberitanda silang (X)

Lampiran 3

PERNYATAAN		SS	S	TP	TS	STS
1	2	3	4	5	6	7
NO	Kualitas Pelayanan (X)					
1	Ruang pelayanan pada Kecamatan Cimencyan masih memadai untuk melaksanakan pelayanan.					
2	Fasilitas yang digunakan oleh Kecamatan Cimencyan sudah tidak memadai untuk melaksanakan pelayanan.					
3	Pegawai di Kecamatan Cimencyan akurat dalam memberikan informasi pelayanan.					
4	Pegawai Kecamatan Cimencyan konsisten dalam menjalankan tugasnya.					
5	Pegawai di Kecamatan Cimencyan inisiatif ketika sedang melayani masyarakat.					
6	Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan masih belum cepat.					
7	Pegawai yang berada di kecamatan cimencyan belum berkompeten dalam menjalankan tugasnya					
8	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kecamatan cimencyan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.					
9	Pegawai di Kecamatan Cimencyan memiliki kepedulian yang cukup terhadap masyarakat yang dilayani					
10	Pegawai di Kecamatan Cimencyan memiliki pemahaman yang cukup tentang prosedur pelayanan.					
Kepuasan Masyarakat (Y)						
11	Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cimencyan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.					
12	Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cimencyan melebihi harapan dari masyarakat					
13	Pelayanan yang diberikan Kecamatan Cimencyan cepat dan tepat sesuai dengan permintaan masyarakat					
14	Kinerja pegawai di Kecamatan Cimencyan mampu memberikan kebutuhan masyarakat					
15	Kinerja pegawai di Kecamatan Cimencyan yang diterima masyarakat sangat baik					

16	Kinerja pegawai di Kecamatan Cimenyan sudah cukup optimal dalam melayani masyarakat					
17	Kinerja pegawai di Kecamatan Cimenyan secara keseluruhan sudah baik jika dibandingkan dengan instansi lain					
18	Petugas pelayanan di Kecamatan Cimenyan memiliki pengetahuan yang luas dalam memberikan informasi pelayanan					
19	Pelayanan di Kecamatan Cimenyan secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik					
20	Pelayanan yang diberikan di Kecamatan Cimenyan ramah dan mampu memberikan informasi yang diperoleh masyarakat dengan cepat					

Lampiran 4

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,834	20

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	548,440	1	548,440	13,999	,000 ^b
	Residual	3800,247	97	39,178		
	Total	4348,687	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized		Standardize		Collinearity	
		Coefficients		Coefficients		Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Toleranc e
1	(Constant)	15,510	4,313		3,596	,001	
	Kualitas Pelayanan	,500	,134	,355	3,741	,000	1,000 1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Lampiran 5



