

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, 2006. Pengaruh Pengalaman terhadap Profesionalisme serta Pengaruh Profesionalisme terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja : Studi Kasus Auditor BPKP. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi*, Vol I, No. 1. Hal. 2621-3230.
- Asnawir. 2006. Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Penjualan PT. Pusri Palembang.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research" (*Journal of Marketing*)
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Badan Kepegawaian Negara. 2019. Renstra BKN. Jakarta
- Betty Sasrtawartini. 2015. Analisis Pelayanan dan Profesionalisme Pegawai BKD Terhadap Kepuasan PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo. Tesis Universitas Terbuka. Jakarta.
- Delly Indriani dkk. 2017. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. ISSN. 2442-6962. Vol. 6. No. 2
- Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fahmik Rezha dkk. 2013. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990.
- Hamdi. 2016. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Kinerja Salesman (Studi Kasus pada PT. Adira Finance Cabang Bangkok Semarang). Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Perbandingan Status pernikahan terhadap kinerja karyawan PT. Adimas Kencana*. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* Vol. 1 No. 2, 2014
- Kartono. 2018. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi*, Vol I, No. 1. Hal. 2621-3230.

- Keputusan Men Pan. Nomor. 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Men Pan. Nomor. 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khikmah, El Karimah. 2015. Hubungan Stres dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Tiga Direktorat Operasional PT.Perusahaan Listrik Negara (PERSERO). Universitas Indonesia
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2010. Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks
- Lekatompessy, Jantje Eduard. 2013. Hubungan Profesionalisme Dengan Konsekuensinya : Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja, Dan Keinginan Untuk Berpindah (Studi Empiris Di Lingkungan Akuntan Publik). Jurnal Ekonomi. ISSN 2019-2290
- Lubis, Suhrawardi K., 2012, Etika Profesi Hukum, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mahardika, Alfa Sakinata. 2017. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol. 2, No. 01. Indonesia.
- Maria Vivera. 2016. Pengaruh Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Program Bina Lingkungan SMPN 4 Bandar Lampung). Tesis Universitas Lampung. Lampung.
- Peraturan Men Pan. Nomor 36 Tahun 2012. Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Men Pan Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 11 Tahun 2017. Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Robbins. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasarakatan) Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Slawi*. MULTIPLIER – Vol. I No. 1 November 2016
- Roza Claudia Sanger. 2013. Jurnal Governance Vol. 5, No. 1.

- Siagian, Sondang. P. 2008. Patologi Birokrasi. Jakarta: Galia Indonesia.
- Siagian, Sondang. P. 2009. Administrasi Pembangunan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suliyanto. 2018. Metode Penelitian Bisnis. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Waspodo. 2013. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Yesy. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tengah Padang). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 7, Nomor 1, Januari 2016 ISSN 2086 – 5031
- Undang Undang Nomor. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.