

References

Book

- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Diskriminasi*. (M. Yasin, Ed.) (1st ed.). Jakarta, Indonesia: The Indonesian Legal Source Center (ILRC).
- Jakarta, I. L. O. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Kerjasama dan Usaha yang Sukses*.
- Purwanto, E. A., Tyastiani, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). "Pelayanan Publik" *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. (M. S. Dr. Adi Suryanto & M. S. Dr. Muhammad Idris, Eds.), *Modul Pelatihan Dasar CPNS* (2nd ed.). Jakarta, Indonesia: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan publik. In *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS* (pp. 1–90). Jakarta, Indonesia: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. (Dimaswids, Ed.) (XV). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (22nd ed.). Bandung, Indonesia: ALFABETA.

Journal

- Azizah, S. F. A. (2013). KINERJA PELAYANAN PUBLIK, 351–356.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif.
- DARMANTO & SYARIF FADILLAH. (2010). Kinerja Aparatur Pemerintah

- Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 192–203. Retrieved from <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/1069/1062>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Bisnis Manajemen*, 3(Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang).
- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Diskriminasi*. (M. Yasin, Ed.) (1st ed.). Jakarta, Indonesia: The Indonesian Legal Source Center (ILRC).
- Hansen, H. (2003). Antecedents to consumers' disclosing intimacy with service employees. *Journal of Service Marketing*, 17, 573–588.
- Imanuddin, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Retrieved from <http://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/berita-261-inovasi-pelayanan-publik-percepatan-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>
- Jakarta, I. L. O. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Kerjasama dan Usaha yang Sukses*.
- Januari, C. I., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 24(2), 1–8.
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta*.

Universitas Negeri Yogyakarta.

- Karhab, rinda sandyani, Amin, J., & Anggraeny, R. (2013). Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Rinda Sandayani Karhab) Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda. *Administrasi Reform*, vol. 1 no.2, 389–401.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maflahah, & Prasetyo, Y. E. (2016). Pengukuran Kinerja Layanan Jasa : Studi Kasus Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pusat Pengembangan Teknologi Tepat Guna LIPI Subang. *Seminar Nasional IENACO*, (January).
<https://doi.org/2337-4349>
- Metayunika, V. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability Responsiveness, Assurance, dan Empathy) Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Diponegoro. Universitas Diponegoro.
- Purwanto, E. A., Tyastiani, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). “Pelayanan Publik” Modul Pelatihan Dasar Calon PNS. (M. S. Dr. Adi Suryanto & M. S. Dr. Muhammad Idris, Eds.), *Modul Pelatihan Dasar CPNS* (2nd ed.). Jakarta, Indonesia: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan publik. In *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS* (pp. 1–90). Jakarta, Indonesia: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Putra, I. R. A. S. (2012). Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah pada Unit

- Pelayanan Kesehatan di Kota Pariaman. *Jurnal Bina Praja*, 4(1), 67–72.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21787/jbp.4.2012.67-72>
- Rahadi, & Rianto. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Tunggal Mandiri Publishing*. <https://doi.org/10.1007/s11120-006-9087-3>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. (Dimaswids, Ed.) (XV). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Razikin, A. (2010). Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta di Kecamatan Jebres. *Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.1002/csr.1391>
- Riana, N. (2013). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Maridan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, 1(3), 55–60.
- Samsuddin. (2016). Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah p-ISSN : 2503-4685 e-ISSN : 2528-0724, 1(2), 209–228.
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). Questioning the Responsiveness of Public Services on Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City, 24, 1–25.
- Sobirin, A. (2014). Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja. *Manajemen Kinerja*, 1–67. <https://doi.org/10.1093/deafed/enj004>
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (22nd ed.). Bandung, Indonesia: ALFABETA.
- Suprihati. (2014). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati di Sragen. *Paradigma*, 12(01), 93–112.
<https://doi.org/ISSN :1693-0827>

- Syamsuadi, A. (2017). Memahami pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. *Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan*, (July), 1–12.
Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/318827945>
- Taufiqurokhman;, & Satispi, E. (2018). *Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Ciputat, Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018.
- Yusribau, M. (2014). Analysis Of Public Service Performance At The Office Of Religious Affairs Of South Dullah Sub-District, Tual City (A Study In Marriage Registry Service). *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(2), 22–32.

Regulation

- Law number 25 of 2009 about Public Service
- Law number 02 of 1992 about Assurance
- MENPAN Decree Number 63 of 2003
- MENPAN PER / 20 / M.PAN / 04/2006 decree

Website

- www.rsudps.bantulkab.go.id
- www.dpnr.bantulkab.go.id

Interview

- Ardhi Halim Perdana (2019, May 22). (L. P. Suratna, Interviewer)
- Slamet Widodo (2019, May 22). (L. P Suratna, Interviewer)
- Bayu Cahyanto (2019, May 24). (L. P. Suratna. Interviewer)