

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN.
- Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Moleong. Lexy J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Offset.
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Ibrahim.2008 *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Mustanir Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik. Pasuruan, Jawa Timur*: CV Penerbit Qiara Media.
- Nurmah Semil. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Tapos-Cimanggis Depok: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml. V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Simon and Schuster.

Sinambela. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja* Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers PT. Raja Grafindo Persada.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto. 2010 . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

B. Skripsi Dan Journal

Okik, I. (2015). *Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Bagi Pencari Kerja*

Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Jember.
Universitas Jember. *Skripsi*

Rizky, W. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pencatatan AK-1 Dalam*

Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil.
Universitas Medan Area. *Skripsi*

Muhamad, D. Hanny, P. Evi, P. (2022). *Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja*

Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja.
Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*,
8(2), 169-176.

C. Dokumen

Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggara publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Intruksi Presiden No. 1 tahun 1995, tentang hakekat pelayanan umum

Keputusan Menpan Nomor 63/2003.

Keputusan menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Standar Pelayanan Publik Keputusan Menteri PAN Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003.

Keputusan Menteri Negara Pernerdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Penderyagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Prinsip Pelayanan.

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER/07/MEN/IV/2008 tentang Penempatan Tenaga Kerja.