

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Amirullah dan Budiyono, Haris. 2014. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggoro, M. Linggar. 2008. *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hairunnisa. 2015. *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Handoko. 2013. *Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjanto, I. 2012. *Manajemen Sumber Daya Aparatur (MSDA)*. Malang: Litera Mediatama.
- Hasibuan, Malayu SP. 2013. *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kustadi, Suhandang. 2004. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Manullang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nasution, Zulkarnain. 2016. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Nitisemito. 2011. *Manajemen Personalia, Edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2014. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2019. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsep dan Aplikasinya)*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Salam, Abdus. 2011. *Manajemen Insani Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-24*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. J. 2013. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Lembaga*. Jakarta: Penerbit FEUI.
- Singarimbun, M & Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan. Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R dan Leslie W. Rue. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen (Penerjemah G.A. Ticoalu)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahjosumidjo. 2007. *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Rajawali Pers.

#### **Jurnal:**

- Aminanda, V., Ariani. 2016. *Pengaruh Lingkungan kerja dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pada pt. Telkom divisi akses kedaton bandar lampung*. Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik (e-JKPP). Vol 2, No 3 (2016).

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-kepolisian-paling-banyak-dilaporkan-sepanjang-2020>.

- Indarwati, Tri. 2020. *Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur*. Public Inspiration Jurnal Administrasi Publik. Volume 5 nomor 2 tahun 2020.
- Indriani. 2014. *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Merpati di Pontianak*. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa. Volume 3 nomor 5 tahun 2014.
- Rizali, Sofiyan. (2018): 172-182). *Lingkungan kerja Dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan*." Journal Of Management Review 2.1.
- Sofiyan, Rizali. 2018. *Pengaruh Lingkungan kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*. Journal of Management Review. Volume 2 nomor 3.
- Trisnawati, Arie, dan Maya May Syarah. 2017. *Strategi Humas Politeknik Negeri Jakarta Dalam Penerimaan Mahasiswa Baru*. Diambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/3075/1959>.

Wakhidah, Luthfiana Nurul & Hengky Pramusinto. 2020. *Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai*. Business and Accounting Education Journal. Volume 1 nomor 3 tahun 2020.

Yusmawati. 2017. *Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Situs* [www.sumbawabarakab.go.id](http://www.sumbawabarakab.go.id). Diambil dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/2113/1498>.

**Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik