

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani & Tarigan U., 2016, “*Peranan Gaya Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Prestasi Kerja di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara*”, Jurnal Administrasi Publik 4 (2): 143-151, P-ISSN-2549-9165.
- Aeni WN. 2019. “*Pengaruh Fungsi Pengarahan Ketua Tim Terhadap Kinerja Perawat Di Kabupaten Indramayu*”. Jurnal Kesehatan Indra Husada Vol 7, No 1 Januari-Juni 2019.
- Aprillianto WD., Mintarti S. & Tricahyadinata I., 2019, “*Pengaruh Peran Pemimpin Dan Komitmen Afektif Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Bagian Umum Dan Kepegawaian Sekretariat Kabupaten Kutai Timur*”, Jurnal Manajemen, Vol. 11 (1), SSN: 2528-1518 83.
- Arthur Shriberg et al. 1997, “*PRACTICING LEADERSHIP – PRINCIPLES AND APPLICATIONS.*” New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Asep Setiadi, 2018. Dengan judul “*Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*”. journal of management Review ISSN-P : 2580-4138 ISSN-E 2579-812X Volume 2 Number 2 Page (209-218)
- Bagus Rachmad Saputra ,dkk. 2019, “*Strategi Pendekatan Peran Sebagai Pemimpin Dan Keluarga Yang Diterapkan Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Komitmen Kerja Guru Di Sekolah*”, Jurnal Manajemen Pendidikan Volume: 6, No. 2 e-ISSN 2549-9661.
- Bambang Sancoko. 2010. “*Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*”. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, ISSN 0854-3844, Volume 17, Nomor 1.
- Beck, William dan Rawlin. 2003 , “*Pemimpin dan Kepemimpinan*”, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Colquitt, Lepine, dan Wesson, 2009, “*Organizational Behavior*”. Mc Grow Hill International Edition.
- Creswell, JW 2013, “*Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*”, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Djamil Hasim, 2016. “*Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kampung Paray Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor*”. Journal Gema Kampus IISIP YAPIS Biak, ilmu administrasi volume XI.

- Dwiyanto, Agus. 2010. *"Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif"*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Elsye Selviana Lie, 2015. *"Pengaruh Komitmen Organisasional dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank NTT"*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 5 No. 2 Thn. 2015
- Fattah, Nanang. 2013 dengan Judul *"Landasan Manajemen Pendidikan"*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fazira Y. & Mirani R., 2019, *"Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Dumai"*, JMKSP, Vol4, No. 1. P-ISSN: 2548-7094 E-ISSN 2614-8021.
- Fricky f. Kojoh dan Ridwan Paputungan, 2014. *"Peran Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado"*. *Journal Acta Diurna* Volume III. No.2.
- Hadi Pramono, N, *et al.* 2013, *"Peranan pemimpin dalam memotivasi karyawan (studi pada cv. Tigi cyber computer malang)"*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Hardiansyah. 2011. *"Kualitas Pelayanan Publik"*. Yogyakarta: Gaya Media
- Hasibuan, Malayu, SP., 2009, *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- I Wayan, M.Y. 2017. *"Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali"*. Jagaditha: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 4. No. 1.
- Junaidin & Wahyuli, s. 2017. *"Analisis Kualitas Jasa Layanan Publik Melalui Pendekatan Model Gronroos's Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima"*. *Jurnal Administrasi negara*, ISSN 2085-104, Volume 14 Nomor 3 Juli-Desember 2017.
- Kartono Kartini. 2003. *"Kamus Psikologi. Bandung"*. Pioner Jaya
- Kartono K., 2011, *"Pemimpin dan Kepemimpinan"*, (Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?), Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004. tentang *"Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah"*. Kep/25/M.PAN/2/2004
- Kurniati Mohi W dan Irmanovika. M. 2018, *"Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo"*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* ISSN :2301-573X, E-ISSN : 2581-2084

- Mardin RA., Susilo H. & Ruhana I., 2016, "*Analisis Peran Pemimpin Dalam Memotivasi Dan Mengawasi Karyawan (Studi Pada Pt. Citra Perdana Kendedes Malang)*". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 31 No. 01.
- Mazarei, Ebrahim et al. 2013. "*The Relationships between Servant Leadership Style and Organizational Commitment*". Scholars Research Library. Archives of Applied Science Research, 5 (1):312-317.
- Mohyi, Ach. 2006. "*Teori dan perilaku Organisasi*", Malang: UMM Press.
- Nawawi, Hadari. 2006. "*Kepemimpinan Yang efektif*", Yogyakarta, UGM Press
- Nurmilah, sity, dkk 2020. "*Hubungan kompetensi sumber daya manusia Dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan karang tengah Kota tangerang*". Vol 1, No 1, 2020
- Pandji Santosa. 2008. "*Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*". Bandung: Refika Aditama.
- Purnomo, Eko dan Herlina JR Saragih. 2016. "*Teori Kepemimpinan Dalam Organisasi*". Diterbitkan oleh Yayasan Nusantara Bangun Jaya.
- Parasuraman dan Berry. 2012. "*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". Journal of Retailing, Vol.64.
- Prima Niendya Sukma D & Amir Tengku R, 2018, "*Pengaruh perilaku pemimpin terhadap motivasi kerja pegawai dilingkungan Sub Satker Bidang Hukum Polda Kaltim*", Jurnal management Volume 9, Issue e-ISSN: 2301-4628.
- Putra, Virgi Pranama. 2019. "*Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda*", eJournal Ilmu Pemerintahan, 2019, 1247 - 1260 ISSN 0000-0000, [ejournal.ip.fisip-unmul.org](http://ejournal.ip.fisip-unmul.org)
- Rasyidi A., Paranoan DB. & Djumlani A., 2013, "*Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Disiplin Pegawai Pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur*", Jurnal Administrasi reform, Vol. 1, No. 2.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. "*Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*". Yarsif Watampone, Jakarta
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2009, "*Organizational Behavior*". 13 Three Edition, USA: Pearson International Edition, Prentice-Hall.
- Santosa, 2003, "*Peran Serta Masyarakat Dalam. Pengelolaan Lingkungan*", Jakarta: Walhi.

- Sampe B., Widodo A. & Ansanai LKW., 2019, “*Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Pembinaan Pegawai Pada Kantor Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Puncak Jaya*”, Jurnal PELITA Vol. 1 No. 1, ISSN: 2657-1250.
- Samuel, Opolot Julius., 2011, “*Leadership Behaviour, Organisational Commitment, Job Satisfaction and Service Quality in Commercial Banks In Uganda A Case Of Kampala District*”, (Dissertation), Makerere University
- Setiawan A. & Mukzam MD., 2017, “*Analisis Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasional Karyawan (Studi Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Malang, Kawi)*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 50 No. 6.
- Setyawan R.D. et al, 2017, “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja (studi pada karyawan pt. Pelabuhan indonesia iii (persero) kantor pusat surabaya)*”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 43 No.1 Februari 2017.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. “*Reformasi Pelayanan Publik*”. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, P. 2003. “*Manajemen Sumberdaya Manusia (Cetakan V)*”. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. 1999. “*Teori dan Praktek Kepemimpinan*”. Jakarta: Rineka Cipta.
- Solikin. A, dkk. 2017. “*Pemimpin yang Melayani Dalam Membangun Bangsa yang Mandiri*” . Anterior Jurnal; volume 16 Nomor 2
- Soputan J, dkk. 2015. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado*”. Jurnal Administrasi publik.
- Sudirman, 2014. “*Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kepala Desa Talagawetan Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka*”. Journal Cendekia, Administrasi Negara volume VII. No.1 ISSN 1907-6711
- Sugiyono. 2011. “*Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*”. Alfabet Bandung.
- Suhardono. 2014. “*Pola Pendelelegasian Kewenangan dan Hubungan*”, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 2000, “*Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*”. Nimas Multima, Jakarta.
- Supriyono, Maryanto. 2011. “*Buku Pintar Perbankan*”. Yogyakarta: Andi.

- Syahri Ramadoan dkk, 2019. *“Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima”*, Jurnal Administrasi Negara ISSN 2085-1804 Vol. 16 No. 2 Juli - Desember 2019.
- Thoha, Miftah, 1995. *“Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku”*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2002. *“Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya”*. Jakarta : Rajawali Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *“Pemasaran Jasa”*. Malang: Bayumedia Publising
- Tjiptono, Fandy. 2012. *“Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta, Andi.
- Wahyuni, H. C. dkk. 2015. *“Pengendalian Kualitas: Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufacturing dengan Lean, Six Sigma dan Servqual”*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wahyuningsih, Tri, dkk, 2020. *“Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda”*, eJournal Administrasi Negara Volume 8, Nomor 1, 2020: 8776-8785, ISSN 2541-674x.
- Wijaya, A, L. 2011. *“Pengaruh Kualitas Akrua dan Leverage terhadap Cash Holding Perusahaan”*, Tesis Magister Akuntansi, UNS
- Wiratama, M.Y. dan Rahmatika, K. R, 2021. *“Hubungan antara Sense of Humor dengan Stres Kerja pada Pegawai”*. Acta Psychologia, Volume 3 Nomor 1.
- Zauhar, Soesilo. 2005. *“Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy”*. Malang: Unibraw.