

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2003). *Tafsir Ibnu Katsir*. Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i.
- Alhamdu. (2017). *Konstruksi Tes: Teori dan Aplikasi*. Palembang: NoerFikri.
- Agusnawar. (2002). *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Anoraga, P. (2006). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariyanti, Fiki. (2014). *Pelayanan Publik Indonesia di Urutan 129*. Diakses pada 29 November dari liputan6.com: <https://m.liputan6.com/bisnis/read/2079787/pelayanan-publik-indonesia-di-urutan-129>
- Azwar, Syaifuddin. (2016). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Syaifuddin. (2017). *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia V*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Billet, Stephen., Hans Gruber., & Christian Harteis. (2014). *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning*. New York, London: Springer Dordrecht Heidelberg.
- Bonde, Switika. (2013). Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah dengan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik. Jurusan Ilmu Administrasi. Fispol UNSRAT*.
- Daraba, Dahyar. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Penerbit Leisyah.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2014). *Tugas Pokok dan Fungsi*. Dikutip 30 November 2019 dari website resmi: <https://arsipskpd.batam.go.id/batamkota/skpd.batamkota.go.id/kependudukan/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/indeks.html>
- Ekowanti, Mas Roro L. (2017). *Kemitraan dalam Otonomi Daerah*. Malang: Intelegensia Media.
- Fujianti, Laila. (2012). Pengaruh Profesionalisme terhadap Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Serta

- Dampaknya Terhadap Kinerja Akuntan Pendidik. Forum Bisnis & Keuangan I. hlm. 816-829.
- Gildenhuis, JSH (2004). *Etika dan Profesionalisme*. Stellenbosch: SUN PRESS.
- Hakim, Adhar. (2021). Akibat Pelayanan Pemerintah Buruk, Kepercayaan Publik Merosot, Investasi di Indonesia Terancam. *Ombudsman RI*. Diakses pada 28 Agustus 2021 dari <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news>.
- Hanum, Faridah. (2017). Psikologi Layanan Terhadap Pemustaka dan Kualitas Pelayanan Prima. *Jurnal Iqra'*. Vol. 11, No. 1
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, Abdurrozzaq. (2017). *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press.
- Hendrawan, Sanerya. (2009). *Spiritual Management: From Personal Enlightenment Towards God Corporate Governance*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Husamah. (2015). *Kamus Psikologi Super Lengkap*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim, Amin. (2008) Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Ikbal, Muhammad., Haeruddin Syarifuddin, & Saifullah. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Kerja di Kantor Desa Bulu Wattamg Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Moderat*. Vol. 5, No. 1, hlm 16-31.
- Iqrom, Pahrizal. (2013). *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Malang: UB Press.
- Jayadi, Imam. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Pelayanan Ekspor dan Impor Pada PT. Kumaitu Cargo. *Skripsi*. Institut Bisnis dan Multimedia ASMI.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai. (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS: Agenda 2 Aneka Akuntabilitas Nasionalisme Etika Publik Komitemen Mutu Anti Korupsi*.

- Kotler, Philip., Kevin, Keller. (1997). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi 13*, Alih bahasa oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kroukamp, Hendri., & Fanie Cloete. (2018). Improving Professionalism In South African Local Government. *Acta Academica. Volume 50(1) p. 61-80*.
- Kurniawan, Irvan. (2013). Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP dan KK di kantor Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Lekatompey, J.E. (2003). Hubungan Profesionalisme dengan Konsekuensinya: Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja, dan Keinginan Berpindah. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. Vol 5, No.1, hlm. 69-84.
- Lewis, Carol W., & Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-solving Guide. Second Edition*. California: Jossey-Bass.
- Lindawaty, Debora S., Dewi Sendhikasari D., Handrini A., & Riris K. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat., & A. Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Maister, David H. (1997). *True Professionalism: The Courage to Care About Your People, Your Clients, and Your Career*. New York: Touchstone.
- Marlianti, Marlin. (2013). Studi Tentang Profesionalisme Aparatur dalam Pelaksanaan Good Governance di Kec. Linggang Bigung kab. Kutai Barat. *Jurnal Paradigma*. Vol. 2, No. 1.
- Moenir, H.A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nurbaiti. (2013). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya. *Skripsi*. Aceh Barat: Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Oroh, Andika Winly., Novie Pih., & Gustaf Undap. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Kota Mobagu Kecamatan

- Kotamobagu Barat. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Vol. 2 No. 2.
- Pakpahan, Agrippa. (2009). Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik. *Skripsi*. Medan: Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pissa, Tommy J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan*. Edisi III No. 1.
- Purwanto, Erwan Agus., dkk. (2017). *Pelayanan Publik Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Putra, Muslimin B. (2020). Hukum Pelayanan Publik. *Ombudsman RI*. Diakses pada tanggal 23 Agustus 2021 dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-hukum-pelayanan-publik>
- Rasyid, Daud. (2000). *Islam dalam Berbagai Dimensi*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ruky., Achmad S. (2014). *Menjadi Eksekutif Manajemen SDM Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ruslan, Rosady. (2004). *Etika Kehumasan Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sami, Abdul., dkk. (2018). Professionalism is The Key to Create Public Value. *International Journal of Engineering & Technology*. 7(3.30) p. 583-586.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birpraksi dan Manajemen pegawai Edisi Revisi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Shihab, Muhammad Quraish. (2005). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an*. Tangerang: Lentera Hati.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taher, Andrian Pratama. (2016). *Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia*. Dikutip 30 November 2019 dari tirto.id:

<https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>.

- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tuegeh, Liven Polanda., Patar Rumapea., & Helly Kolondam. (2017). Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Tatelu. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4 No. 49.
- Wibowo, Lili Adi., & Donni Juni Priansa. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Widodo, Erna Sulistyaningsih. (2017). Profesionalisme Kerja dan Kualitas Pelayanan PT. POS Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. Vol. 4 No. 01. ISSN 2355-4721.
- Yamit, Zulian. (2018). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.