

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, Badu. 2018. Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi. Ismayani, Ade. 2019. Metodologi Penelitian. Aceh : Syiah Kuala University Press
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012, Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangg
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia
- Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Surakarta: Universitas Bantara.
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolog, Harbani, 2017. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Saggaf, Said dkk. 2018. Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang. Makassar: CV SahMedia.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyanti. 1999. Strategi Pelayanan Prima. Republik Indonesia: Lembaga Administrasi Negara. Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Alfabeta.
- Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Indeks

Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penerbit : Ekonisia. Yogyakarta.

Jurnal

Aldari, Edra Faiz. 2022. Strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam Penanggulangan Kebakaran Bangunan Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Apriliani, Ony Linda, Nurul Huriyah Astuti. 2019. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja pada Petugas Pemadam Kebakaran di Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan. Vol.4 No.1

Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>

Damayanti, Devi, Neti Sunarti, and Otong Husni Taufiq. n.d. “Efektivitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Di Kabupaten Ciamis.” *Jurnal MODERAT* 7(1).

Fikri, S., Wiyani, W. dan, & Suwandar, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang) Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Januari 2016.

Hasi, Helvin Ruida, Sjahril Effendy, Muis Fauzi Rambe. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara. Jurnal AKMAMI. Vol. 1 No. 3

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung

Puspasari, Dewi, Rindi SM. 2020. Analisis Kesehatan dan Keselamatan Kerja Bidang Penanggulangan Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Sumedang. Vol. 10 No.2

Welprim, Welprim; Silalahi, Madin. Implementasi Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karo. Jurnal Governance Opinion, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 108-119, oct. 2020. ISSN 2716-3407.

Yuyun, Sri. 2019. Sistem Informasi Pada Pemadam Kebakaran Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan di kantor UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar. Vol 4, No 1.

Skripsi

Bagir, M., Buchori, I. 2009. Model Optimasi Lokasi Pos Pemadam Kebakaran (Studi Kasus: Kota Semarang). Skripsi Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota Universitas Diponegoro Semarang.

Sari, Novita. 2021. Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam. Universitas Putera Batam.

Yuliana, Erda. 2019. Analisis Pelaksanaan Tugas Satuan Pramong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pelalawan dalam Penanganan Kebakaran. Universitas Islam Riau.

Peraturan Pemerintah

Keputusan Menteri Negara Pekerjaan Umum No.11/KPTS/2000 Tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran di Perkotaan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan.

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No.Per.04/Men/1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan Dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

Data Pokok Badan Penanggulangan Daerah Tahun 2021. <https://disada.lebakkab.go.id/dataset/data-pokok-badan-penanggulangan-bencana-daerah-tahun-2021>. Diakses pada Juli 2023.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan. Standar operasional Prosedur. <https://eorg.tangerangselatankota.go.id/manage/media/pdf/SOP%20PEMADAMAN.pdf>. Diakses pada April 2022.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Sejarah Pemadam Kebakaran. <https://damkar.semarangkota.go.id/pages/sejarah#:~:text=Sejarah%20damkar%20yang%20dulu%20dikenal,de%20Afdeeling%20stad%20Vorsteden%20van>. Diakses pada Maret 2022.

Luas kebakaran lahan dan hutan tahun 2022.
<https://data.goodstats.id/statistic/Fitrinurhdyh/luas-kebakaran-hutan-dan-lahan-indonesia-turun-pada-2022-h5Qrs>. Diakses pada Juli 2023.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. Pelayanan Publik. <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>. Diakses pada Mei2022.

Jumlah kejadian kebakaran Kabupaten Serang tahun 2020.
<https://serangkab.bps.go.id/pencarian.html?searching=kebakaran&yt1=Car>
[i](https://serangkab.bps.go.id/pencarian.html?searching=kebakaran&yt1=Car). Diakses pada Juli 2023.