

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Hardiansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rencana Predana Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam dan Pedoman pokok penyelenggaraan dan pembangunan system administrasi Negara*
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira
- _____.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Askara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

B. DOKUMEN

- UUD 1945 alinei keempat
- INPRES Nomor 1 Tahun 1995
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

