

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta:Yudhistira
- Depdagri-LAN., 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik,Teknis Pelayanan Publik*. Jakarta:
LAN.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Servisc,Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:
Andi Offet
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator,
Danimplementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah. 2018. Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam
Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer.
Yogyakarta: Gava
Media
- Heene, Aime, Dkk. 2010. Manajemen Stratejik Keorganisasian Publik. Bandung.
Refika Aditama
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lan., 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga
Administrasi Negara
- Lovelock, C.H & Wright, L.K., 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT
Indeks
Klompok Gramedia.
- Litjan Potlak Sinambela,Dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori,
Kebijakan,
Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : Pt.
Remaja
Rosdakarya
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta
Bandung.
- Tikson, Deddy T. Dkk. 2013. Laporan Penulisan Modul :Manajemen Stratejik

Triton. 2007. Manajemen Strategis Terapan Perusahaan Dan Bisnis. Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara.

Undang-Undang Nomor.32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

peraturan daerah Nomor 6 Tahun 2008 pembentukan organisasi dan tata kerja Kecamatan.

peraturan-peraturan Nomor 102 Tahun 2008 tentang uraian tugas pada unsur organisasi

terendah kecamatan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.