

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan : Konsep, Teori Dan Implikasinya di Era Reformasi*. Bandung : ALFABETA.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Arum Mustika Wati. 2014. *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah BKD) Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Batinggi, A.& Ahmad, Badu.2013.*Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: ANDI
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tabun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Kansil C.S.T & Kansil S. T Christine. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Keputusan Wakil Kepala BKN Nomor. WK 26-30/V33-5/09 Tanggal 30 Januari 2012 Tentang Penggunaan Formulir Pelayanan Kepegawaian Melalui SAPK On-Line.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Napitupulu,Paimin. 2007. *Pelayanan Publik Dan Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Noreti. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat*. Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2010 Tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas PNS, Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan Pemberian Pensiun PNS, dan Perpindahan antar Instansi berbasis SAPK secara On-Line.

- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan SAPK
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Poltak Sinambella, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta : Pustaka Arif.
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN Jakarta.
- Rohman Ainur Ahmad, Sa’id Mas’ud, Arif Saiful, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi Bekerjasama Dengan AVERROES PRESS.
- Savitri. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Studi Kasus di BKD Provinsi, Kabupaten/Kota Se-NTB*. Pascasarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Siagian, P. ,Sondang. 2011. *FILSAFAT ADMINISTRASI*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siti Makmuroh. 2016 *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogakarta.
- Sugiyono. 2013. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan

Thoha Miftah. 2014. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta : Kencana

Triharyadi, Agus dan Retnowati. *Kualitas Pelayanan Urusan Pensiun Di Badan Kepegawaian Negara*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS, Vol.24, No.2, Juli 2013

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Wasistiono, Sadu, Ismail Nurdin & M. Fahrurozi. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Bandung: Fokusmedia.

Internet :

<https://www.bkn.go.id/kantor-regional> (diakses tanggal 20 Januari 2020)

<https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2014/06/Policy-Brief-22-Mei-2019.-New.pdf> (diakses 01 Desember 2019)