

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I. (2011). *Sosiologi Pendidikan Individu, Masyarakat dan. Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Adya, B, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Ayub M. (2007). *Manajemen Masjid*. Jakarta: Gema Insani.
- Anasiya, A & Winarni, F. (2018). Pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) Melalui Budaya Satriya Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) DIY. *Jurnal Adinegara*. Vol 7, No 2: 1-13
- Arikunto. (2013) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alam, A, S& Prawitno, A. (2015) Pengembangan kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 8, Nomor 2: 93-104*.
- Barata, A,A.. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Bryant dan White (1989), *Manajemen Pembangunan Untuk Negara. Berkembang, LP3ES*, Jakarta.
- Budiman, A. (1995). *Teori Pembanguan Dunia III*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Crystalia, O, G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Disertasi. Jurusan Pendidikan Administrasi*.
- Daniel, M. (2001). *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Barat.
- Daulatrakyat.id. *4 Juta Lebih ASN di Indonesia Rata Rata Berkinerja C*. Di Akses Tanggal 11 Oktober 2017.
- Dewantoro, R, A. (2016). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puhpelem Kabupaten

Wonogiri. *Skripsi. Jurusan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.*

Febrianto. A. B. E (2015). Rekapitulasi Tanggapan Responden Melalui Survei Kepuasan Masyarakat. *Skripsi. Jogjakarta Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.*

Fitriya, Basyith & Darius. (2018) Statistik

Gaspersz, V. (2011). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Gerson, R F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu.* Jakarta: PPM.

Gie, T, L. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern.* Yogyakarta: Liberty

Gullick, L. (1965). *Education Administration. Edition.* New York: McGraw Hill co.

Hadis, A dan Hayati, N. (2012). *Manajemen Mutu Pendidikan.* Bandung: Alfabeta

Handayani, I, Irwani, Yopiannor, F, & Suffiano (2018) pemberdayaan aparatur sipil negara dalam meningkatkan Kinerja pegawai di sekretariat daerah kabupaten katingan anterior. *Jurnal, volume 18 issue 1, December 2018, page 23–29.*

Hardjanto. (2010). *Perencanaan Pengajaran.* Jakarta: Rineka Cipta

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Penugasan kepada MENPAN

Kasmir. (2006). *Analisis Laporan Keuangan.* Jakarta: Rajawali Pers.

Keputusan Menpan Nomor 63/2003

Keban, Y, T. (2010). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu.* Yogyakarta: Gavamedia.

- Keban, T. Y. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Kremen, C., Ricketts, T., (2000) Global perspectives on pollination disruptions. *Conservation Biology* 14:1226-1228.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Kapoh, W, Liando, D, & Waleleng, G, J . (2016). Kualitas Sumberdaya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pandu. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX*. Volume 3: 20-34
- Marsuki, (2006). *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Mustafa, W. (2015). Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 3 (1): 40-53
- Menpan No.63/ Kep/ M.PAN/ 7/ 2003
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Muchan.(1982). *Hukum Kepegawaian*. Jakarta: Bina Aksara.
- Muflihini, H, M. (2013). *Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Nuansa Aksara.
- Mubarak, A. (2010). *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchsan, (1982), *Hukum Kepegawaian*, Jakarta, Bina Aksara.
- Mulyono. A. (2015) Pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara di Daerah *JKMP. Vol. 3, No. 1: 17-33*.
- Nasution, S, I. (2013) Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1 (1): 16-20.

- Nawawi, I. 2009. *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Nisa, A. (2018). Efektivitas Tata Kelola Kearsipan Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu layanan adminitrasi Guru Di MI Ma'arif Nu Bajong Bukateja Purbalingga. *Skripsi. Jurusan Administrasi. IAIN Purwokerto*.
- Nugraheni, Z, A, A. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. *Skripsi. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Priyatno, D. (2016). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom Remaja Rosdakarya.
- Rasdiyanti, A. (2017) Capacity Buliding Sumber Daya Aparatur Sekretariat Daerah Kabupten Wajo. *Tesis. Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar*
- Ratnasari, Y. (2011). Pengaruh Corporate Governance Terhadap Luas Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Dalam Sustainability Report, *Skripsi SI Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Reynaldi, M, Pangemanan, S, & Sumampouw, I. (2018). Pengembangan sumber daya aparatur sipil negara dalam Meningkatkan Kinerja di Kecamatan Kota Ternate Selatan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 1 No. 1: 1-9*
- Satori, D & Suryana, A. (2013). Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Pola Pembinaan (*Capacity Building*) Dosen Muda Pada Program Studi Administrasi Pendidikan SPS UPI. *Jurnal penelitian pendidikan vol 13. Vol 1.28:42*.
- Satori, D. (2013). Peningkatan Kualitas Kerja Melalui Pola Pembinaan (*Capacity Building*) Dosen Muda Pada Program Studi Administrasi Pendidikan SPS UPI. *Jurnal Penelitian Pendidikan. Vol.14. No.1. Hal.28- 41*.
- Sinambela, L, P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sugiyono.(2017). *Metodelogi Penelitian bisnis*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015).*Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono.(2013). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani Et. al (2016). Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Pudakpayung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.*Journal Of Management, Volume 2 No.2*
- Siregar.(2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stringer, J. L. (2013).*Basic Concepts in Pharmacology*. New York: McGraw Hill.
- Tjiptono, F. (2007).*Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-undang No.5 Tahun 2014 Pasal 1 Angka 1 tentang Aparatur Sipil Negara Aparatur Sipil Negara.
- Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Pelayanan Publik.
- Poerwadarminta W.J.S. (1986). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai. Pustaka.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002 tentang perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 89 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil
- Winarsih, R, A. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Zayyana, R. (2016). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu layanan adminitrasi di MI Pembangunan UIN Jakarta.*Skripsi.JurusanManajemen Pendidikan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Zeithaml, V. et al. (1990). *Delivering Quality*.5th edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.

Yuslim, Djumadi & Sugandi. (2013). Pembinaan Sumber Daya Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Implementasi Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004). *Jurnal Administrative Reform, Vol.1 No.3: 1-14*.