

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rosid, 1996, dalam Osborne, David dan Ted Gaebler, "*Mewirausahakan Birokrasi - Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik ((Reinventing Government - How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the public Sector))*". PPM, Jakarta.
- Alex S Nitisemito, 1998, "*Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*", Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Amiruddin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Marhijanto, 1999, "*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini*", Terbit Terang, Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional, (2008), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Gibson James, Ivancevich dan James H Donnelly JR, 1999, "*Organisasi Perilaku Struktur, Proses*", Bina Aksara Jilid 1, Jakarta.
- Hartono, 1994, "*Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*", 1994, Alumni, Bandung.
- Jeremias T. Keban, 1995, "*Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*", UGM, Yogyakarta.
- Joko Widodo, 2001, "*Good Governance*", Insan Cendekia, Surabaya.
- Jujun dan Suriasumantri, 1990, "*Filsafat Ilmu*", Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, 2003, "*Penyusunan Standar Pelayanan Publik*", LAN, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2002, "*Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy*". New Delhi : Prentice Hall.
- Miftah Thoha, 2008, "*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*", Jakarta, Kencana Media.
- Miner, John B, 1998, "*Organizational Behaviour Performance Productivity*", 5<sup>th</sup> Edition Random House.Inc, New York.
- Nystorm dan Starbuck, 1981, "*Hand Book of Organization Design*", University Press, Oxford.

- Parasuraman, A., Zeithalm, V, dan Berry L,” 1988, *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. Journal of Retailing, New York.
- Priyono Tjiptoherijanto, 2004, “*Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi; Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan*”, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ronny Hanitijo, 1994, “*Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*”, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ryaas Rasyid, 2000, “*Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*”, Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2000, “*Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan*”, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sedarmayanti, 1994, “*Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*”, Mandar Maju, Jakarta.
- Suparlan, Parsudi, 1994, “*Metode Penelitian Kasus*”, Yayasan Akatiga, Bandung.
- Suyadi Prawirosentono, 1992, “*Manajemen S.D.M Kebijakan Kinerja Karyawan*”, BPFE, Yogyakarta.
- Soetendyo Wignjosoebroto, 2002, “*Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*”, Elsam dan Huma, Jakarta.

### **Undang-Undang**

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan.
4. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Pada Masyarakat.
5. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
6. Keputusan Menpan Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisetyabhakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan.
7. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 5 Tahun 1998 tentang Pelayanan Prima kepada masyarakat.

9. Surat Edaran Mendagri Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal.
10. Surat Edaran Menpan Nomor SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

