

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Bugin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspesz, Vincent. 2011. *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Handyaningrat, S. 1985. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen Cetakn Keenam*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Handoko, T. H. 2003. *Manajemen Cetakn Kedelapanbelas*. Yogyakarta: PFE Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi Cetakn Keenam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1405/Menkes/SK/XI/2002 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.

Laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Kecamatan Baturraden Kabupaten Bayumas tahun 2014 – 2015.

Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara.*

Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumarto. (2004). *Manajemen Logistik Pedoman Praktis bagi Sekretaris dan Staf Administrasi*. Jakarta: PT Grasindo.

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
Maryati. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Matthew, Miles B, A. Michael Huberman and Johnny Saldana . 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Third Edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publicatoins, Inc.

Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Maarif, M., Syamsul. 2003. *Strategi Peningkatan Kompetensi aparatur Guna Mengantisipasi kebutuhan Sektor pelayanan Publik, Orasillmiah*. Bandung, STIA LAN.

- M. Nasution. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nina, Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, S. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Simanbela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak . 2009. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyyety. 2010. *Modul Memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Erlangga.
- Sondang P. Siagian. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suprpto, Standarisasi Kompetensi PNS Menuju Era Global, dalam serikertas kerja Volume II Nomor 05 Tahun 2002.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Purwanto dan Muhamad Ali. 2008. *Teknik dan Manajemen Pergudangan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah Cetakan Kedua*: Bandung. CV Fokus Media.