

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publikdi Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Luzayanah, O. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya*. Surabaya : Universitas Veteran Jawa Timur.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Ratminto, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rezha, Fahmi R. Siti & Siswidiyanto. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1, No. 5, 2013 : 981-990.
- Samosir, Z. Z. 2005. *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi,

([http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005%20(5).pdf)> diakses tanggal 11 Januari 2020).\

Sinambella, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang–Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah