

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I.W., (2000), *“Perilaku Organisasi”*, Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Dwiyanto, A., (2003), *“Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah”*, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kajian Universitas gadjah Mada.
- Gasperz, V., (1997), *“Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa”*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Gibson, J. L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., (1996), *“Organisasi Perilaku, Struktur, Proses”*, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Handoko, T. H., (2000), *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*, Yogyakarta : BPF.
- Hasibuan, M, SP., (2000), *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis transfaransi dan akuntabilitas pelayanan Publik.
- Mangkunegara, A.P., (2005), *“Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia”*, Bandung : Refika Aditama.
- Megginson, C. L., (2010), *“Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Milles, Mattew B, & Huberman., (1992), *“Analisis Data Kualitatif”*, Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Moenir, (2001), *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*, Jakarta : Bumi Aksara.

- Moleong, L J., (2000), “*Metode Penelitian Kualitatif*“, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintah Nomor : 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Rasyid, M.R., (2000), “*Makna Pemerintahan – Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*”, Jakarta : PT. Mutiara Sumber Widya.
- Sampara, Lukman, Sugianto., (2001), “*Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*”, Jakarta : LAN RI.
- Sampara, Lukman, Sutopo., (2003), “*Pelayanan Prima*”, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara RI.
- Siagian, S P., (1994), “*Patologi Birokrasi*”, Jakarta : Bumi Aksara.
- Simamora, H., (2001), “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, L, P., (2010), “*Reformasi Pelayanan Publik*”, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soeprihanto, J., (2001), “*Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*”, Yogyakarta : BPFE, Edisi Pertama.
- Steers, Richard M., (1985), “*Efektifitas Organisasi Kaidah Tingkah Laku (terjemahan)*”, Jakarta : Erlangga.
- The Liang Gie, (1991), “*Administrasi Perkantoran*”, Yogyakarta : Nur Cahya.
- Tjahjono, H.K., (2004), “*Budaya Organisasional dan Balanced Scorecard*”, Yogyakarta : UPFE UMY.
- Tjahjono, H.K., (2015), “*Manajemen Sumberdaya Manusia*”, Yogyakarta : Visi Solusi Mandiri UMY.

Tjahjono, H.K., (2015), “*Metode Penelitian Bisnis*”, Yogyakarta : Visi Solusi Madani UMY.

Trisninawati, Tjahjono, H.K., Hartono, A., Prajogo, W., Palupi, M., (2017), “*The role of employee engagement as a mediator for organization justice, individual performance and organization performance*”, Proceedings of the 30th International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2017 - Vision 2020: Sustainable Economic development, Innovation Management, and Global Growth.

Undang – Undang Nomor : 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor : 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Zeithaml, Valarie A., (1990), “*Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*”, New York : The Free Press, A Division of Macmillan Inc.

_____., Website resmi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kulon Progo. Diakses dari <http://bappeda.kulonprogokab.go.id>.