

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Erwan Agus Purwanto, *et.al*, 2017, *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Fandy Tjiptono, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Hartono, Sunaryati. *et.al*, 2008, *Kopendium Etika Kehidupan Berbangsa*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Lijan Poltak Sinambela, *et.al.*, 2006. *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2017, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan IV.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Jurnal:

- Cliff M. Sunda, Johny Lumolos, Sarah Sambiran, 2017, "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara", *Jurnal Eksekutif* Vol 1 No 1.
- Dedi Sukarno, 2017, "Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)", *Jurnal Universitas Padjajaran* Vol 1 No 1.

- Dudung Abdullah, 2016, “Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah”, *Jurnal Hukum Positum* Vol. 1 No. 1.
- Ellia, 2015, “Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau”, *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol 3 No 3.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2013, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP di Kota Depok)” *Jurnal Administrasi Publik* (JAP).
- Harius Eko Saputro, 2015, “Kualitas Pelayanan Publik”. *Jurnal Professional Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik FIS UNIVED* Vol. 2 No.1.
- Misbahul Hayati, 2017, “Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat”, *Jurnal Ilmiah Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung*, Vol.4 No.1.
- Nuriyanto, 2014, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State?””, *Jurnal Konstitusi*, Vol 11 No 3.
- Pika Mandasari, Adam Idris, Letizia Dyastari, 2017, “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Birokrasi Di Kelurahan Bontang Baru Kota Bontang”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol 5 No 4.
- Rina Riandari, 2017, “Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat”, *Coopetition* Vol 8, No 1.
- Septi Nur Wijayanti, 2016, “Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014”, *Jurnal Media Hukum* Vol 23. No.2.
- Shokib & Sugeng Rusmiwari, 2016, “Pengembangan Kompetensi Aparatur Dalam Perspektif Pengelolaan dan Pelayanan Umum di Kantor Desa”, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Politik* Vol.5 No.2.
- Solechan, 2019, “Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik”, *Administrative Law & Governance Journal*. Vol 2 No 3.
- Tarigan, Yosi Krisman, 2017, “Tinjauan Hukum Administrasi Negara tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Desa Pudun Jalu Kecamatan Padang Sidimpunan Batunadua)”, *Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara*, Vol.5 No.1.

Peraturan Perundang Undangan:

R.I., Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”

R.I., Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintah Daerah”

R.I., Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang “Pedoman Standar Pelayanan”.

R.I., Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang “Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan”.

R.I., Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”

R.I., Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 32 Tahun 2008 tentang “Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan”.

