

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Boediono,B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus dkk. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
Yogyakarta: Gajah Mada University Pres.

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Islami, I. (2000). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi
Aksara.

Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori
dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.

Mardalis. (2004). *metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi
Aksara.

Moelong, J Lexy. (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitataif*. Bandung: PT.
Remaja Rosda Karya.

Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi
Aksara.

Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT.Ghalia Indonesia.

Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah* .
Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan Pengembangan
Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan dan Standar
Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saleh, A. M. (2013). Manajemen Humas Pemerintah dalam mendukung
pelaksanaan Program Otonomi Daerah. *Journal Administratio*, 2.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres.

Peraturan/Undang-undang :

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman
Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi
Pemerintah

Internet :

<http://kec-sewon.bantulkab.go.id>

(Diunduh pada Hari Sabtu, 1 April 2017, pada Pukul 13:34 WIB)

<http://kependudukan.jogjaprovo.go.id>

(Diunduh pada Hari Senin, 3 April 2017, pada Pukul 19:50 WIB)