

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta : Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan Universitas gadjah Mada
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Gibson, *Pengantar Antropologi Sosial dan Budaya (Modul)*, Jakarta, Penerbit Universitas terbuka
- Ivancevch, Donnelly, Konopaske, 2009, *Organization Behavior, Structure, Processes*, Singapore, Mc Graw Hill
- Hanan, Mack and Peter Karp, 1991, *Customer Satisfaction: How to maximize, Measure and Market your Company's Ultimate Product*, New York : American Management Association.
- Handoko, T. Hani (1996), *Manajemen*. (Edisi Kedua), Yogyakarta: BPFE.
- Hariwijaya, Triton, 2007, *Teknik Penulisan Skripsi dan Tesis*, Oryza, Yogyakarta.
- Indrawijaya Adam I. 2000. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Jones, Gareth R. 1994. *Organizational Theory, Text and Cases*. USA. Wesley Publishing Company, Reading Massachusetts.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- Koentjaraningrat, 1986 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Majalah Pelayananana Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, edisi Oktober 2010; Maret 2011; Agustus 2011 dan Desember 2011.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu
- Peraturan Daerah kabupaten Kulon Progo Nomor 15 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan daerah kabupaten Kulon Progo Nomor 7 Tahun 2000 tentang Lembaga Teknis Daerah
- Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 56 Tahun 2007 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu
- Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 57 Tahun 2007 tentang Uraian Tugas pada Unsur Organisasi Terendah Kantor Pelayanan Terpadu
- Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2010 tentang Analisis Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional Umum pada Pemerintah Daerah
- Robbin, Stephen P, 1996., *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Steers Richard. M.. 1985. *Efektivitas Organisasi*. (Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandi, dan Gregorius Candra (2005), *Service, Quality and sactisfaction*, Andi Offset, Jogjakarta.

Utomo, Warsito, 2003, *Dinamika Administrasi Publik*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar bekerjasama dengan Program Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Yamit, Zulian 1996 *Manajemen Produksi dan Operas*, Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A.A Parasuraman and Leonard L Berry, 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.