

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
- Moenir, H.A.S., 199, 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, 19862, *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.