

## Daftar Pustaka

- Boediono.B, (2003) Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta :Rineka Cipta
- Daft, R.L. (1989). *Organization Theory and Design* (3rd ed). San Fransisco: West Publising Company.
- Danim, Sudarwan. (2004). Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hardiyansyah (2010), Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta Garamedia
- Kurniawan, Agung (2005), Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta : Pembaruan
- Moerir, ( 2010), Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. (2004). Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya. Bandung: PT Remaja Rosidakarya.
- Pasolong, Harbani (2007), Teori Administrasi Publik, Bandung ; Alfabeta
- Siagian, Sondang P. (2007). Teori Pengembangan Organisasi. Jakarta: Bina Aksara.
- Soeprapto, Riyadi. (2010). *The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance*. Word bank.
- Soeprihanto, John. (2012). Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan. BPFE. Yogyakarta.

Sugiyono, (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. R&D.

Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2011). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Penerbit CV

Bandung:Alfabeta.

Sugiyono, (2011). Statistika untuk Penelitian.

Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko. (2006). Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja.

Jakarta: Bayumedai Publishing.

## **Jurnal**

Ekulilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ekonomi, Volume 11, No 2, September 2016.

Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 2 Agustus (2018),

STIA LAN MAKASSAR

Maulana, ahmad Kevin & Larasati, Endang (2017), Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi

Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang, Departemen Administrasi

Publik, Fakultas Ilmu Soosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Rosni, Wina Liana, Hernawan, Denny & Pratidina, Ginung (2020), Peningkatan

Kinerja Organisasi Perangkat Daerah ( Studi Kasus Dinas Satuan Polisi

Pamong Praja Kota Bogor). *Jurnal GOVERNANSI*, 6 (1) 43-50

Utami, Adinda Ayu ; Hernawan, Denny & Purnamasari, Irma (2020). Analisis Kualitas

Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang,

*jurnal GOVERNANSI*, 6 (2) : 104-113.

Yang, Jun Sam , Hernawan, Denny & Seran, G,Goris (2020), Kinerja Pegawai Negeri

Sipil di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor . *Jurnal GOVERNANSI*, 6

(1) 57-62

**Undang-Undang:**

Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.