

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Suci.2013. *Jurnal Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung)*, Fakultas hukum, Universitas Brawijaya, Malang.
- Karmani, Neng.2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*.Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, Padang.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP25/M.PAN/2/2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah*. 2004. Jakarta.
- Larasati, Endang (2014), *Artikel Reformasi pelayanan publik*, <http://eprints.undip.ac.id> , (Akses: 20 Oktober 2017)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. 2010. Jakarta.
- Rezha, Fahmi., Rochmah dan Siswidiyanto.2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok)*, Fakultas ilmu administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Rohmad.,Zaini dan Suwarno.2013. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan Baki*.Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Rukmini Widiyarsari,R.2012. *Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjar Baru*. Universitas Achmad Yani, Banjarmasin.
- Widyaiswara, Joeliono (2013), *Tinjauan kasus optimalisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan paten menuju good local government* , <http://www.banyumaskab.go.id> , (Akses: 20 Oktober 2017)