

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

Crystalia, Ones Gita. 2015, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, from <https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>

Irwanto, 2015, *Etika Aparatur Pelayanan Publik* "Tinjauan atas UU aparatur Sipil Negara", *Jurnal Reformasi* Vol 5 No. 2 from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/324>

Mulyawan, Rahman, Dede Mariana, 2016, *Profesionalisme Aparat dan Kapasitas Kelembagaan dalam pelayanan publik di provinsi jawa barat*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 2 No. 2 from <http://jurnal.unpad.ac.id/cosmogov/article/view/9940>

Mustaqiem. 2010. " *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik* ". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol.4, No.2. from <https://jurnal.bkn.go.id>

Praselia Edwyn Hari, 2019, *Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, *Jurist-Diction*, Vol 2 No. 6 from <https://e-journal.unair.ac.id/JD/article/view/15944>

Rinaldi, Rudi, 2012, *Analisis Kualitas pelayanan Publik (studi pad biro umum sekretariat daerah Propinsi Sumatera Utara)*, Vol 1 No. 1 from <http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/download/945/955>

Sunda, C.M., J. Lumolos., Sarah.S. 2017. " *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara* ". *Jurnal Eksekutif*. Vol 1. No 1. From <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/15431>

### Peraturan-Peraturan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003  
*Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*

**Buku :**

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Ed. 1 Cet 3, Rajawali Pers, Depok, 2019.

Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional,  
*Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik*, 2010

**Internet :**

<https://kbbi.web.id/upaya>

[http://repository.uin-suska.ac.id/12147/7/7.%20BAB%20II\\_201803ADN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/12147/7/7.%20BAB%20II_201803ADN.pdf)

[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1352/5/138520006\\_File5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1352/5/138520006_File5.pdf)