

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Walikota Malang. (2016). Peraturan Walikota Malang Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Sinambela, L.P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakart: Bumi Aksara.
- Nurhadi. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Produk Jasa Terhadap Komitmen Penerimaan Nasabah Pada Bank BRI Tigaraksa. *Jurna Moneter* , 86
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , 415-416.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir, H.A.S. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rini, Y. S.(n.d.). PENDIDIKAN: HAKEKAT, TJUAN DAN PROSES.
- Jamaludin, A. N. (2015). SOSIOLOGI PERKOTAAN. Bandung: Pustaka Setia.
- Mudyaharjo, Redja. (2001). Pengantar Pendidikan Sebuah Study Awal Tentang Dasar-Dasar Pendidikan Pada Umumnya dan Pendidikan di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hendriani, S., & Nulhakim, S. A. (2008).Pengaruh Pelatihan dan Pembinaan. *Jurnal Kependudukan Padjadjaran*.
- Wafiyah, K. (2018). Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Hakim, A. R. (2015). Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Depok. Kualitas Pelayanan.

Sondak, S. H., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. (2019). FAKTOR-FAKTOR LOYALITAS PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal EMBA*, 675.

Haedar Akib, (2010). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN, *Jurnal Adminitrasi Publik*,