

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Referensi :

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Chaizi, Nasucha. 2011. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Grafindo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. "Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi", *JKAP* No. 1. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2014. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai, Veithsal, Ahmad Fawzi Mohd, Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.

Zeithaml, Valarie A.; A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, Macmillan Inc.

B. Jurnal/Skripsi :

Crystalia, Ones Gita. 2015. “Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta Diakses 12 September 2022 dari: <https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>

Mustafa, Walid. 2015. “Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat”. Jurnal: Universitas Sumatera Utara. Diakses 6 Desember 2021 dari: <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/1010>

Nursila. 2019. “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Sambas”. Skripsi. Pontianak : Universitas Tanjungpura Pontianak

Nurtija. 2021. “Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pasimasunggu Timur Kabupaten Kepulauan Selayar”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar. Diakses 6 Desember 2021 dari: https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13406-Full_Text.pdf

C. Peraturan Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Tugas Pemerintah Daerah.

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Bupati Sanggau Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Jenis Pelayanan Di Kecamatan Yang Diatur Dengan Standar Operasional Prosedur.

Peraturan Bupati Sanggau Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Toba Kabupaten Sanggau.

Keputusan Camat Toba Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kecamatan Toba Kabupaten Sanggau.