

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*; Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi negara
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- _____.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.05/2016 tanggal 8 April 2016
tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran
Surabaya Pada Kementerian Perhubungan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Internet

PM 44 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran
Surabaya

Keputusan Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya Nomor SK 275 Tahun 2019
tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Pelayaran Surabaya

Internet

http://repository.fisip-untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf

<https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>