

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2004). *Auditing (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik Jilid 2 Edisi Ketiga*. Jakarta: FE-UI.
- Bahri, S. dan Zamzam, Fahkry. (2015). *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Baskoro, E. M. (2011). *Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi Product Quality Engineering PT. MEB Menggunakan Metode SERVQUAL*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Indonesia.
- Effendi, M. A. (2006). *Perkembangan Profesi Internal Audit Abad 21 dalam Seminar/Kuliah Umum*, Universitas Internasional Batam.
- Inspektorat Jenderal. (2015). *Rencana Strategis Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan. (2012). *Profil DJKN: Struktur Organisasi* [Online] Tersedia: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/page/2926/Struktur-Organisasi-DJKN.html>.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. (2003). *Perilaku organisasi (Organizational Behaviour)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, A. (2016). *Analisis Persepsi Manajemen Auditi Mengenai Paradigma Auditor Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Audit Internal Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan – Studi Kasus pada Kantor-Kantor Vertikal Kementerian Keuangan di Kota Padang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
- Maysarah, S. (2010). *Analisis Kinerja Atribut Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Layanan PT. Telkomsel Grapari Bogor*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 237/PMK.09/2016 tentang Tata Kelola*

Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 12/PMK.09/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2014. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2013. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 32/KMK.09/2013 tentang Kerangka Kerja Penerapan Pengendalian Intern dan Pedoman Teknis Pemantauan Pengendalian Intern di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jakarta: Kementerian Keuangan.

Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1 (3), 221 – 231.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64. No. 1.

Pratama, T. A., Rahman T., dan Rahman N. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen *Food Bar* Kabupaten Subang. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM Sains, Teknologi dan Kesehatan*. LPPM Universitas Islam Bandung.

Priantinah, D. dan Adhisty, M. C. (2012). Persepsi Karyawan Tentang Peran Auditor Internal Sebagai Pengawas, Konsultan dan Katalisator dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus di Hotel Inna

- Garuda Yogyakarta). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 1 (2), 35-49.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia, Nomor 5038. Jakarta: Sekretariat Negara.
- _____. 2008. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 127. Jakarta: Sekretariat Negara.
- _____. 2006. Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal di Lingkungan Departemen Keuangan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sawyer, L. B., Dittenhofer, M.A., dan Scheiner, J.H. (2005). *Sawyer's Internal Auditing. Buku 1 Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2006). *Sawyer's Internal Auditing. Buku 3 Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methode for Business* Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research) dan Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso. (2016). Inilah Konsep Dasar Control Self-Assesment (CSA) [Online] Tersedia <http://www.klikharso.com/2016/09/konsep-dasar-control-self-assessment-csa.html>.
- Tohirin dan Mukhtaromin. (2013). *Kajian Akademis BPPK: Survey Opini Stakeholders Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan*. Jakarta: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan.
- Walgito. (2005). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyasari, R., Prasmatiw, F. E., dan Situmorang, S. (2014). Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Tangga dalam Mengonsumsi Bihun Jagung di Bandar Lampung. *JIIA*, 2 (4), 382-389.
- Winniasri, E. F. (2014). Tingkat Kepuasan Auditi Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian. *Informatika Pertanian*, 23 (2), 185-196.

Yola, M. dan Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12 (12), 301 – 309.

Zakiyudin, A. (2012). Visi dan Misi Organisasi [Online] Tersedia: http://ais-zakiyudin.blogspot.co.id/2012/06/visi-dan-misi-organisasi_11.html.

