

DAFTAR PUSTAKA

- AS, Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bagus, Lorens. 1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gavinov, Ivan Tinarbudi. 2016. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Modern Liberty.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknik Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/35/M.PAN/06/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. Jakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Priansa, Donni Juni dan Damayanti, Fenny. 2015. *Administrasi & Operasional Perkantoran*. Bandung: ALFABETA.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Thoha, Miftah. 1990. *Aspek-aspek Pokok Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tajibu, K. (2019). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. *Jurnalisa*, 5 (2), 284-300.
- Wursanto, I.G. 2004. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius.