

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, Marita. 2010. *Memperkuat Manajemen Strategis Dengan Penilaian Kinerja Dalam Organisasi Sektor Publik*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arisman. 2014. <http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik>. (online). (<http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file>, diakses September 2016).
- Asshiddiqie, Jimly. _____. *Reformasi Tata Kelola Peradilan*. (Online). (<http://www.jimlyschool.com/read/analisis/239/reformasi-tata-kelola-peradilan/>, diakses April 2015).
- Baldrige National Quality Program. 2009. *Criteria for Performance Excellence*. (Online), (http://www.nist.gov/baldrige/publications/upload/2009_2010_Business_Nonprofit_Criteria.pdf., diakses April 2015).
- Gaspersz, Vincent. 2007. *GE Way and Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hamali, Hamzani. 2015. *Pola Bindalmin (Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Pengadilan)*. (Online). (www.pta-mataram.go.id, diakses Maret 2017).
- Hamzah. _____. *Embrio Paradigma Pelayanan Prima Peradilan Agama*. (Online). (<http://www.arsip.badilag.net>, diakses September 2015).
- Imanuddin, Muhammad. 2016. *INOVASI PELAYANAN PUBLIK: Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (Online). (<http://sinovik.menpan.go.id/index.php/site/article/223>, diakses September 2016).
- Kaptiningrum, dan Zaki Mubarak. 2016. *Efektifitas Program Matrikulasi Bahasa Untuk Meningkatkan Kemampuan Speaking Mahasiswa STAIBN Tegal*. Surakarta: LP2M IAIN Surakarta
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2010. *Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035*. Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2013. *Reviu Rencana Strategis (Renstra) Mahkamah Agung RI 2010-2014*. Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia I.

- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Penilaian Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BP FE UGM.
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- National Center for State Courts. 2013. *International Framework for Court Excellence: Thinking of implementing The international framework For court excellence?* USA: National Center for State Courts.
- Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Keputusan MENPAN no. 81/1993.
- Pengadilan Tinggi Agama Semarang. *Profil Peradilan Agama Se-Jawa Tengah*. Semarang: Pengadilan Tinggi Agama Semarang.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 03 Tahun 2012.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Propinsi Jawa Timur 2009-2014.
- Salim, Arskal. 2015. *Contemporary Islamic Law in Indonesia: Sharia and Legal Pluralism*. Great Britain: Edinburgh University Press Ltd.
- Sekaran, U. 2006. *Research Method for Business 4th Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suchman, Edward A. 1967. *Evaluative Research*. New York: Russel Sage Foundation.
- Sunaryo, Sidik. 2005. *Kapita Selekta Sistem Peradilan Pidana*, Malang: UMM Press, Malang
- Sutopo, dan Suryanto Adi. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama.
- Wilson. 2000. *The Use of Performance Information in the Management of Service Delivery*. Journal Marketing Intelligence & Planning. Vol. 18.