

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

- A.W.Widjaja. 2004. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Adi Sujarwo, 2015, Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Skripsi Fisipol, Universitas Islam Riau.
- AR. Mustopadidjaya, 1999, Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja, Jakarta:LA
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Cushway B - Lodge D. , 2002. *Organizational Behaviour and Design, Prilaku dan desain Organisasi, cetakan ketiga, terjemahan Tjiptowardoyo S*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dessler, Gary. 1985. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edy Soekarno, 2006. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Edwin B. Flipppo, 2004. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta
- Furqon Hidayatullah, 2014, Evaluasi Pelayanan Pemungutan Izin Reklame pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, Skripsi Fisipol, Universitas Islam Riau.
- Gibson, James,L. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Handoko T. Hani, 2001, Manajemen Sumberdaya Manusia, BPFE, Yogyakarta.

- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada: Jakarta.
- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPF, Yogyakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Purwodarminto, WJS. 2006, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Lembaga Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Balai Pustaka Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi W, 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka. Pelajar
- Rulian Abzar, 2012, Pelaksanaan Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi Melalui Mobil Keliling Polresta Kota Pekanbaru, Skripsi Fisipol, Universitas Islam Riau.
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Siagian, P, Sondang. 2006. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Stephen P. Robin, 1994, *Perilaku Organisasi*, Prenhlindo, Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.
- Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito, Bandung
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tomi Rujito, 2015, Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 Kililing dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, Skripsi Fisipol, Universitas Islam Riau.

B. Dokumentasi :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/2014 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 3 tahun 2013 Tentang Izin usaha perikanan

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)