

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku-buku:

- Badan Penerbit FISIPOL, 2013, *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Mahasiswa*. Pekanbaru UIR.
- Brantas, 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung, Alfabeta.
- Dewi, Irra Christyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Surabaya: Prestasi Pustaka
- Hamim, Sufian, 1995. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press Pekanbaru.
- Handyaningrat, Soewarno, 1985. *Sistem Birokrasi Indonesia*. Jakarta, CV. Haji Masagung.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik*, Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Lembaga Administrasi negara. 2006, *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik*, jakarta: LAN.
- Lembaga Administrasi negara. 2003, *penyusunan standar pelayanan publik*. Jakarta: LAN.
- Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press
- Mahsun, Hadari. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Moenir, A.S, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Kesatu, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mounir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, jakarta.
- Natipulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Punlik & Customer Satisfastion. Prinsip-prinsip Dasaragar Pelayanan Publik Lebih Neorientasi pada kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung
- Nawawi Uha, Ismail. 2015. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Radminto, Dan Winarsih Septi Atik, 2010, *Manajemen Pelayanan*, pustaka pelajar, Yogyakarta

- Radminto, 2005, *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Robbens, Stephen P. 1994, *teori Organisasi*, Arcan, jakarta.
- Sastrohadiwiry, Siswanto, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sastrohadiwiry, Siswanto, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Setiana, Lucie, 2005, *Teknik Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Silalahi, Ulbert, 2010. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung, Sinar Baru.
- Singarimbun, Masri, 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta, LP3S.
- Siswanto, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara
- Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sitorus, Monang, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, UnPad Press
- Sondang, P Siagian 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Cempaka Putih.
- Syafii, Kencana Inu, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Syafii, Kencana Inu, 2011, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Bumi Angkasa, Bandung.
- Terry, Geoger, 2008. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thamri, Husni, 2013. *Hukum Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Aswaja Presindo.
- Umam, Khaerul, 2010. *Perilaku Organisasi*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Usman, User, 2008. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta, Erlangga
- Puspitosari, Hesti Dkk, 2012, *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara pres, Malang.

**Dokumentasi:**

Badan Penerbit FISIPOL, 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Mahasiswa*. Pekanbaru UIR.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Republik Indonesia, nomor 23 tahun 2014 tentang: Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 4 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

