

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 2012. *Analisis Kebijakan*, Malang, Bumi Aksara.
- Agus Purwanto, Erwan, Ratih Sulistiyastuti, Dyah, 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Badrudin, 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung, Alfabeta.
- Brantas, 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung, Alfabeta.
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Indrstuti, Sri, 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia Strategik*. Pekanbaru UR Press.
- Kusdi, 2011. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta, Salemba Humanika.
- Lukman, Sampara. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press
- Marnis. 2010, *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru, PT. Panca Abdi Nurgama.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik, Konsep Dan Aplikasi, Proses Kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti, Untuk Pelayanan Publik*. Bandung, Alfabeta
- Mulyono, 2016. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jakarta, AR-RUZZ MEDIA.

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Nerorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani, 2014, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, AlfaBeta.
- Pidarta, Made, 2004. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta, PT RinekaCipta.
- Santosa, Pandji, 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, Redaksi Refika.
- Siswanto, 2013. *Pengantar Manajemen*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah, 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta, PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (Sanri), Bandung, PT BumiAksara.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jatinangor, Erlangga.
- Wursanto, 2005. *Dasar-Dasar ilmu Organisasi*. Yogyakarta, CV ANDI OFFSET.
- Zulkifli & Yogya, Moris. 2014, *Fungsi-Fungsi Manajemen*, Pekanbaru, Universitas Islam Riau.