

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Cardoso Gomes, Faustino. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manasia*. Andi Yokyakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.;
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Musanef, 1992. *Sistim Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pamudji, S. 1995. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Poerwadarminta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia, Jakarta, 1995.
- Ratminto, 1999. *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Ratminto dan Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Rasyid, M. Ryaas. Dkk. 1997 “*Fungsi-Fungsi Pemerintahan*”, Jakarta. Badan Pendidikan dan Pelatihan Depdagri
- Rasyid, M. Ryaas. 2002. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yorsif Watampone, Jakarta.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung. Alfabeta.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang BAIK*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Fisip UNPAD, Sumedang.

- Sagala, Syaiful, 2007. *Manajemen Strategik Dalam Peningkata Mutu Pendidikan*, Alfabeta. Bandung.
- Siagian . P. Sondang. 2007. *Organisasi, Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*. CV. Haji Masagung, Jakarta
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. Cetakan Pertama. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dari Efendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sufian. 2005, *Organisasi dan Manajemen*. Perpustakaan Nasional. Katalog dalam terbitan KDT.
- Suradinata, Ermaya. 1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Ramadan Citra Grafika. Bandung.
- S. Mutiara, Panggabean. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Social. Edisi Kedua*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Zainun, Buchari, 2001, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*” PT. Toko Agung Tbk, Jakarta.

Dokumentasi:

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.