

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hasibuan, H.Melayu,S.P. 2006. *Manajemen dasar, Pengertian & Masalah Edisi Ketujuh*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafii. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Monalisa. 2010. *Teori dan Konsep Governance*. Pekanbaru, Uir Press.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mustopadidjaja AR. 2003. *SANKRI Buku I prinsip-prinsip penyelenggaraan Negara*, Jakarta, Gunung Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Riant D Nugroho. 2003. *kebijakan public formulasi, Implementasi dan evaluasi*, Jakarta, elex media komputindo.
- Rusli, Budiman. 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, Teropong, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Sondang Siagian. 2006. *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Raja Grafindo.
- dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

- Sufian Hamin. 2005. *Administrasi, Organisasi, dan Menejemen*, Pekanbaru, UIR Press.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syafhendri, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008.
- Syafi'I Inu Kencana. 2003. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thoa, Mitfah. 1996. *Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Solihin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Widjaja, AW. 2003. *Pemerintah Desa atau Marga Berdasarkan UU No 22 tahun 1999 (Suatu Telaah Administrasi Negara)*. Jakarta, PT. Grafindo Persada.
- Winardi. 1998. *Perencanaan dan Organisasi*. Jakarta, PT. Raja Wali.
- Widodo Joko, 2001, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*, Citra Malang, Jakarta.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmum administrasi dan menajemen*, Pekanbaru, Uir Press.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.