

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Almanshur Fauzan , Ghony Djunaidi (2012). *Metodologi Penelitian kualitatif*, JogJakarta: Ar-Ruzz Media
- Ashar Sunyanto. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Linggar Jaya: Jakarta.
- Atmosudirjo.1987. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Yudhistira.
- Benardin and Rusel. 2014. *Human Resource Mnagement. New Jersey : International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1997. *Organisasi dan Manjemen , Perilaku Struktur Proses*, Jakarta: Erlangga.
- James A, Black, Dean J. Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial (Bandung: PT) Refika Aditama, 1999), 286.*
- Mangkunegara, A.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B., Huberman, A.M & Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Moekijat 1992. *Administrasi Gaji dan Upah. Administrasi Niaga*
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Panji. 2006. *Psikologi Kerja*. Jakarta:PT. Rhineka Cipta.
- Parasuraman, A, Zeithmal, and Leonard L, Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: THE TREE PRESS.

- Rahman, Reza. 2009. *Corporate Social Responsibility Antara Teori dan Kenyataan*. Jakarta: Buku Kita.
- Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai, V., & Sagala, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan .Edisi Kedua* Jakarta :PT Rajagrafindo Persada .
- Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta Cetakan Kesembilan.
- Sinambela, L. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

JOURNAL

- Diah, A.D. 2014. “*Kinerja Pelayanan Publik*”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol .2 (2) : hal 140-150.
- Zainudin .2015 .”*Kinerja Pelayanan Publik* “. *Jurnal Katalogis*. Vol.3 (5) : hal 48-57.

PERUNDANG-UNDANGAN

- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik .
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Standar Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.