

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku - Buku

- Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Flippo, Edwin B. 2000. *Manajemen Personalia*: Edisi Keenam, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Flippo, Edwin B. 2001. *Manajemen Personalia*: Edisi Keenam, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Roth, Gabriel Joseph. 2013. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husaini. 2009. Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husaini. 2009. Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

## **B. Dokumen - Dokumen**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Permen PAN Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik  
Dengan Partisipasi Masyarakat