

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media, 2004.
- Budiani, N. W. "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar". *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. 2007, 1(2).
- Suwatno, dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Gie. *Administrasi Perkantorn Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya, 2000.
- Hasibuan, S.P Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 KEP/M/2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.
- Meleong, J Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000.
- Mahsyar, A. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 2011, 1(2).
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Mote, F. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO). 2008.
- Pasal 3 Undang-undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Rahman, A. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. 2015, h. 837-849.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

- Richard dan M. Steers. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1985.
- Ridwan. *Hukum Administrasi Agama dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa, 2009.
- Sarwoto. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan RAD*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arikunto, Suharsini. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005.
- Tamasoleng, A. Analisis Efektivitas Pengelolaan Anggaran Di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 2015, 3(1).
- Winardi. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cpta, 2000.
- Nurrofi, A. Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi PT. Leo Agung Semarang. *Jurnal Ilmu manajemen dan Akuntansi Terapan*. 2012, 3(1).
- Brahmasari, I.A., & Suprayetno. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hai International Wratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2009, 10(2), h, 124-135.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Anindita, B.D., & Yoestini, Y. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang). *Diss Fakultas Ekonomika dan Bisnis*. 2012.
- Rahmasari, Lisda. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika*. 2016, 3.1.
- Muslimah, Syarifah. Responsibilitas Pelayanan Publik Pada RSUD Salewangan Kabupaten Maros. *Diss*. 2016.