**DAFTAR PUSTAKA**

AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* : PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Abdul Wahab, Solichin.2008. Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua. Bumi Aksara. Jakarta.

Afan, Gaffar. 1999. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Pustaka Pelajar Yogyakarta.

Aminatuzzuhro. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan dengan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Kewirausahaan Volume 2*. E-ISSN 2339-1804

Annisa, Dian. 2011. Evaluasi Kinerja Keuangan Dinas Kesehatan Kota Makasar Melalui Pendekatan Value For Money. *Jurnal*. Universitas Hassanudin Makasar.

Ardila, Isna. 2015. Analisis Kinerja Keuangan Dengan Pendekatan Value For Money Pada Pengadilan Negeri Tebing Tinggi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Bambang Sunggono. 2004. Hukum dan Kebijakan Publik: PT. Sinar. Grafika Jakarta.

Bastian, Indra. 2010. Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga. Salemba Empat :Jakarta

Etzel. Michael J. Walker J.W., Stanton, W.J. 2001. Marketing Edisi ke-12 : USA: McGraw-Hill Irwin. New York.

Fandy, Tjiptono. 2015. *Manajemen Jasa*: Penerbit Andi, Yogyakarta.

Halim, Abdul 2012. *Akuntansi Sektor Publik akuntansi Keuangan Daerah* Edisi keempat, Salemba empat, Jakarta

Hoetomo M.A. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*: Mitra Pelajar, Surabaya.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinnya*: Mandar Maju, Jakarta.

Imam, Supardi. 2003. *Lingkungan Hidup dan Kelestariannya*: PT. Alumni, Bandung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*: PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, Tahun 2016, diakses 10 Januari 2018, 19:41. http://ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB\_LT\_5a1ea951d55c4

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

M.C. Maryati. 2014. *Meningkatkan Keunggulan Perusahaan Melalui Manajemen Perkantoran Efektif:* Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba. Empat. Jakarta

Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: P.T.Alumni. Bandung.

Prabowo, Adi, Cahyo. 2015. Kinerja Keuangan dan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Kabupaten Banjar Negara. *Tesis*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Saleh, Akh. Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang: UMM Press.

Sanusi, Anwar. 2016. *Metodelogi Penelitian Bisnis*: Salemba Empat, Jakarta.

Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima): PT Refika Aditama, Bandung.

Siagian, Sondang P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*: Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.

Sinambela, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik:*  Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D): Alfabeta. Bandung.

Suyarno, dkk. 2003. *Analisis Ekonomi Jawa Barat:* Unpad Press, Bandung.

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*: PT Buku Kita. Jakarta.