

Daftar pustaka

- A.S Moenir.2008. *Pelayanan Public*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Atmosudirjo, Prajudi. 2005. *System Administrasi Perkantoran*. Malang: UMM Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konseppelayanann Public Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandat Maju.
- Ibrahim. 2008. *Asas Pelayanan Public*. Jakarta. Selemba Empat .
- Kalsus Dan Keeling. 2001. *Manajemen Sistem Administrasi*. Jakarta: Granit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Public
- Kotler Dan Tjipto. 2002 *Manajemen Pelayanan* , Edisi Milenium. Jakarta: Prehelindo
- Kristanto. 2003. *System Perencanaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Meonir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasurawan Dan Lupiyadi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Quibble Dan Haryadi. 2009. *Fungsi Administrasi*. Jakarta: PT, Indeks. The .2007 *Ruang Lingkup Kegiatan Administrasi Perkantoran* Jakata: Ekonosia.
- The. 2008. *Ruang Aktivitas Admnistrasi*. Jakarta: Ekonosia