

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Moenir. 2008. *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2005. *Sistem Administrasi Perkantoran*. Malang: UMM Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandat maju.
- Ibrahim. 2008. *Asas Pelayanan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kallaus dan Keeling. 2001. *Manajemen Sistem Administrasi*. Jakarta: Granit.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan Publik.
- Kotler dan Tjiptono. 2002. *Manajemen Pelayanan*, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kristanto. 2003. *Sistem Perencanaan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman dan Lupiyoadi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Quible dan Haryadi. 2009. *Fungsi Administrasi*. Jakarta: PT. Indeks.
- The. 2007. *Ruang Lingkup Kegiatan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Ekonosia.
- The. 2008. *Rangkaian Aktivitas Administrasi*. Jakarta: Ekonosia.