

## **Daftar Pustaka**

### **Buku dan Jurnal**

- Dwiyanto Indiahono, 2009. Perbandingan Administrasi Publik hal 74-76
- Angki Aulia Muhammad, 2013
- Eka, 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Rumbai Pesisir. Jurnal NIARA Volume 9 No 2
- Musdalipa, Anwar Parawangi. Ihyani Malik, 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. Jurnal Administrasi Publik Volume 3 No 1
- Pasalong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung Alfabeta
- Hardiansyah 2011. Kualitas Pelayanan Publik hal 12. Yogyakarta: Gaya Media
- Mahmoedin, H.AS,2010. Etiket Pelayanan Bank, PT. Gunung Agung Jakarta
- Moenir, H.AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta 2008.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, 2007. Service Quality Satisfactuction Yogyakarta: Andi Ofset
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Pasalong, Harbani. 2008 Kepemimpinan Birokrasi, Makassar: Alfabeta
- Moenir H.AS. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Jkarta: Bumi Aksara
- Marzuki, 2005. Metodologi Riset. Yogyakarta: Ekonomi
- Ibrahim dalam Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan. hal 40

### **Peraturan-Peraturan**

- Keputusan Kementrian Pendayagunaan Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Kementrian Pendayagunaan Nomor 25 Tahun 2004
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Dasar Hukum Pelayanan Publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Indonesia Nomor 15

Tahun 2014