

DAFTAR PUSTAKA

- A. W. Widjaja, *Manusia Indonesia: Individu, Keluarga, dan Masyarakat*, Jakarta: Pressindo, 1986
- Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Agus Dwiyanto (ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005
- Agus Dwiyanto et all, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan & Kebijakan UGM, 2006
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Ibnu hadjar, *Dasar-dasar metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004
- Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2004
- Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Malang: CV.Citra Malang, 2001
- Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik*, Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2009
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011
- Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- M. Arifin Noor, *Ilmu Sosial Dasar*, Bandung: Pustaka Setia, 1999
- Mardalis, *Metode Penelitian suatu Pendekatan proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003

- Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi*, Jakarta : Alumni, 2007
- Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negar, *Standar Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN, 2009
- S. P. Siagian, *Patologi Birokrasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, Jakarta: Bulan Bintang, 2000
- Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya*, Jakarta, Rineka Cipta, 1995
- Sugiyona, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2012
- Tjandra, *7 Prinsip Sukses Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Undang-undang Pelayanan Publik, Jakarta: SL Media, 2010
- Winarno Surakhmad, *pengantar Ilmiah Dasar metode Tehnik*, Bandung:Tarsito, 1982
- Wirawan, *Kapita Selekt Teori Kepemimpinan: Pengantar Untuk Praktek dan Penelitian*, Jakarta: Yayasan Bangun Indonesia dan UHAMKA Press
- Y. B. Suparlan, *Kamus Istilah Pekerjaan Sosial*, Yogyakarta: Kanisius, 1990