**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksra

Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartono Media Pustaka

Creswell, John W. 2010. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif,*

*dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator,dan*

*Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Handayaningrat, Soewarno. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara dan*

*Manajemen*. Jakarta: CV Haji Mas agung

Hawawi, Ismail. 2010. *Perilaku Administrasi, Kajian Teori dan Pengantar Praktik.*

*Surabaya*: ITS Press

Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT Bumi

Aksara

Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen; Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT

Bumi Aksara

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.

Bandung: Mandar Maju

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Manullang. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Mariane, Ine. 2018. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: CV Kencana Utama

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik. Bandung*: Alfabeta

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa*

*Indonesia*. Jakarta :Balai Pustaka

Ratminto dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta :

 Pustaka Pelajar.

Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan*

*Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksra

Syafiie, Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta:

PT Bumi Aksara

Stoner, James dan Freeman. 2012*. Management Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta:

PT Prahalindo

Silalahi, Ulbert. 2013. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi.*

Bandung: Sinar Baru Algesindo

Winardi. 2000. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Mandara Maju