**DAFTAR PUSTAKA**

Akadun, 2009 Administrasi Perusahaan Negara, Bandug: Alfabeta.

Creswell, John  W, Research Design Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed, Terjemahan oleh Achmad Fawaid,  2015, Edisi ketiga, Cetakan V, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Cetakan 1, Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Malayu S.P., 2016, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Cetakan ke-12, Jakarta: PT. Gunung Agung.

Mantra, Bagoes, Ida, 2015, Demografi Umum, Edisi Kedua, Penerbit: Pustaka Pelajar.

Mahmudi, 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Ketiga, Penerbit: UPP STIM YKPN

Miles B, Matthew dan Huberman, Michael A. Analisis Data Kualitatif, Terjemahan Tjepjep  Rohendi Rohidi, 1992 Cetakan 1, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik,  2016, Manajemen Pelayanan :Pengembangan Model Konseptual , Penerapan, Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Cetakan 14, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rahmayanty, Nina, 2013, Manajemen Pelayanan Prima, Edisi 1, Cetakan 2, Yogyakarta: Graha Ilmu

Robbins, Stephen P, 1994, Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi, Cetakan 1, jakarta: Arcan.

Rusli, Said, 2012, Pengantar Ilmu Kependudukan, Jakarta: LP3ES

Satibi, Iwan, 2012, Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik, Bandung: Unpas Press.

Sinambela, Poltak, Lijan, 2006, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian, Sondang, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia,Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian, Sondang, 2013, Filsafat Administrasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syafii, Inu Kencana, 2011, Ilmu Adninistrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta.

Syafii, Inu Kencana, 2013, Sistem Administrasi Publik Republik Indonesia, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sodikin,  Ikin,  2012, Kebijakan Pelayanan dan Kepentingan Publik, Penerbit Ceplas