**DAFTAR PUSTAKA**

Dr.Hardiyansyah, M.Si. 2011*. Kualitas Pelayan Publik Yogyakarta* : Gava Media

Hasan, Herliana, 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Fernandes, Joe, dkk. 2002. *Otonomi Daerah Di Indonesia Masa Reformasi; Antara Ilusi Dan Fakta*. Jakarta: IPOS dan Ford Foundation.

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Etika Administrasi Negara.* Jakarta: RajaGrafindo

Persada

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia ( SANKRI )*; Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaran dan pengembangan system administrasi Negara

Moh. Nazir, Ph.D (1983). *Metode Penelitia. Jakarta*: Ghalia Indonesia.

Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira

 .2006*. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Rasyid, Ryass. 2000. *Peningkatan SDM Aparatur dan Tata Laksana serta Pelayanan Publik*. (Ceramah Meneg. PAN di KBRI London, Tgl, 20 Juni 2000).

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif. Bandung*. PT Remaja Rosdakarya.