

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus 2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta
- Lukman , Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta STIA LAN Press
- Rianto, Budi Dan Tri Lestari. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sinambela Lijan Poltak, Rochadi Sigit, Ghazali Rusman, Akhmad Muksin, Disit SetiaBudi
- Djohan Bima, Syaifudin. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
-2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan , dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sudaryono. 2018. *Metodelogi Penelitian*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
-2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.