

DAFTAR PUSTAKA

- Sangadji, Etta M dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Yogyakarta: Prenada Media Group.
- Alisjahbana. 2009. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

Media Massa

- Majalah ASABRI, Edisi 11 April 2013. "*Pembayaran Pensiun Pertama dan Uang Duka Wafat dan Biaya Pemakaman*". Jakarta: PT. Delapan Duta Sulita.
- Majalah ASABRI, Edisi 13 Desember 2013. "*Penyerahan Manfaat Santunan Asuransi dan Pembayaran Pensiun Pertama*". Jakarta: PT. Delapan Duta Sulita.