

DAFTAR PUSTAKA

- Poltak, Lijan Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta. 5-6.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta. 136-145.
- Pramusinto, Agus dan Agus, Erwan Purwanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta. 301.
- Rohman, Ahmad, Ainur, M. Sa'idi, Mas'ud, dan Purnomo, Arif, Syaiful. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averro Press. Mojolangu Malang. 4-25.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 26-123.
- Suryabrata, Sumadi. 2014. *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers. Jakarta. 76.
- M. Zainuddin. MA, Masyhuri, MP. 2008. *Metodologi Penelitian*. Rafika Aditama. Bandung. 13.
- Puspitosari, hesti, dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press. Jawa Timur. 42, 55, 109, 200, 201, 210.
- Wibawa Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 72.
- (<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/stand-pelayana-publik.html>).