REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Mariot Tua Effendi, 2002 ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Grasindo, Jakarta.

Bernadin, H. John & Joice EA Russell, 1993 ***Human Resource Management International Edition***,

As'ad, 2003 ***Psikologi Industri Seri Sumber Daya Manusia,*** Liberti, Yogyakarta.

Gomes, Faustino Cardoso, 1999 ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Andi Offset, Yogyakarta.

Handoko, T. Hani, M.B.A, 1997 ***Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Personalia,*** Yogyakarta, BPFE.

Hasibuan Malayu SP, 2005 ***Manajemen Sumber Daya Manusia,*** PT. Gunung Agung, Jakarta.

Siswanto, 2003 ***Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Oprasional***, Bumi Aksara Jakarta.

Dunn, William N, 200 ***An Introduction to Publik Police Analisys Englewood Cliffs Prentice Hall.***

Mahmudi, 2005 ***Manajemen Kinerja Sektor Publik***, Unit penerbit dan pencetakan akademi Manajemen Perusahaan YKPN Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, 2001 Publik Service Performance dalam Policy Brief CPPS-Gadjah Mada Universiti, Nomor: 01/FB-E/2001, Yogyakarta.

Handayaningrat, 1990 ***Penyelenggara Administrasi***, Gahlia Indonesia Jakarta

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yokyakarta : Gava Media

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

Kasmir. 2006. ***Manajemen Perbankan***. Jakarta : Kencana Prenada Media Grub

Lembaga Administrasi Negara .2004. ***Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi Negara.***

Atep Adya Barata. 2003. ***Dasar-Dasar Pelayanan Prima***. Jakarta : Yudhistira

Labolo, Muhadam, 2006, ***Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya***, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Hariandja, Mariot Tua Efendi, 2005, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, PT. Grasindo, Jakarta.

Irawan, Prasetya, 2006, ***Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial***, Dia Fisip UI, Depok

Osborn, David dan Ted Gaebler.1999, ***Mewirausahakan Birokrasi***, CV. Teruna Grafica, Jakarta.

Umar, H, 1999, Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi, PT. Gramedia, Jakarta.

Umar, Husein, 2003, ***Metode Penelitian Utuk Skripsi dan Tesis Bisnis***, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

2. Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

3. Sumber Lain

repository.unsimar.ac.id

REPOSITORY UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO

https://www.merdeka.com/peristiwa/ombutsman-pelayanan-publik-belum-ada-kemajuan.html

(http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html

repository.unsimar.ac.id