

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Daniel. Lukman. 2013. *Agenda Pembaruan Sistem Kerja Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Belajar
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fatah, R.Eep Saifullah. 2000. *Penghianatan Demokrasi Ala Orde Baru: Masalah dan Masa Depan Demokrasi Terpimpin Indonesia*. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Hardiyabsyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- LAN. 2007. *Analisis Kebijakan Publik Neo Institusionalisme: Teori dan Praktik*. Jakarta: STIA LAN
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyamah. 1987. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Yudhistira
- Mulyana. 1987. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

- Moloeng, Lexy. 1996. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Naksabandi. 2006. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Setelah Implementasi Kebijakan Restrukturisasi Perangkat Daerah Kabupaten Seluma. Jurnal Universitas Terbuka
- Ofin Niwi Lingawe,dkk. 2013. Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga KabupatenMimika Propinsi Papua. e-journal
- Pasalong, Harbani. 2010. Manajemen Personalialia. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rianto, Budi., Tri Lestari. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. Reformasi Birokrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Soekarno K. 2015. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Miswar
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia. Bandung: Graha Ilmu.
- Sutomo. 2012. Semangat dan Terobosan Baru Dalam Dunia Kerja. Bandung: Alfabeta
- Gie.The Liang. 2015. Administrasi Perkantoran Moderen. Jakarta: Erlangga
- Vontana. 2009. Perilaku Organisasi. Jakarta: Rosda
- Yusuf . Al-Qardhawi Al-Asyi, 2015. Serambi News. 6 November. Pm. 14.47.Pelayanan Publik Menurut Islam. Halaman 1

Sumbe Lain :

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa

Republik Indonesia. KepmenPAN Nomor 63/KCP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Neneng Siti Maryam. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016

Ningtyas, trimurti. (2013). *Model hubungan kepercayaan masyarakat (citizen trust) berdasarkan "disconfirmation of expectation" kualitas pelayanan di BPN 2 Surabaya*, Thesis, Universitas Airlangga Surabaya.