KEPUSTAKAAN

Buku

Abdul Sabaruddin, 2015, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Annie Sailendra, 2015, *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Agus Dwiyanto, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Dwiyanto, A, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Yogyakarta: UGM Press.

Hamidi, 2008, *Penelitian Kualitatif*, Malang: UMM Press.

Moleong, Lexy J, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasrul Syakur Chaniago, 2011, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citra Pustaka Media Perintis

Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik, 2003, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rudi M. Tambunan, 2008, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP),* Jakarta: Maiestas Publishing.

Ratminto dan Winarsih, A. S., 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syafie, I. K, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sinambela, L. P., 2011 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung, Alfabeta.

Suyanto, 2005, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana

Sinambela, L. P., 2011, *Reformasi Pelayanan Publik Teori,*
Bumi Aksara.

Timotius Duha, 2018, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Deepublish.

Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi,* Jakarta: Rajawali Pers.

Yusriadi, 2018, *Reformasi I* Yogyakarta: Deepublish.

Undang-Undang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Ayat (1) Pasal 225 tentang Pemerintahan Daerah.

Jurnal/Skripsi/Thesis

Ema Waliulu, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*, Universitas Hasanuddin.

Reni Prasetyo, 2013, *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*, Universitas Negeri Semarang

Nurazizah, 2010, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh