

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum Cetakan I, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti,2004)
- Barata Atep, Dasar – Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media, 2004)
- Djarwanto PS, Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi, (Jogja: Liberti, 1996)
- Dwiyanto Agus, Manajemen Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Pres, 2011)
- _____, Mewujudkan Good Governance Melayani Publik, (Yogyakarta: UGM Press, 2006)
- Hartini Sri, Hukum Kepegawaian Di Indonesia, (Jakarta:Sinar Grafika, 2008)
- Hesel, Nogi Tangkilisan, Manajemen SDM Birokrasi Publik, (Yogyakarta: YPAPI, 2002)
- Kartini dan Kartono, Pengantar Metode Research Sosial, (Jakarta: UI Press, 1984)
- Khasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006)
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)
- P. Joko Subagyo, Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)

Ryaas Rasyid, Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan, (Jakarta: Yarif Watampone, 1998)

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)

Soemitro, Ronny Hanitijo, Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982)

Soerjono dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014)

_____, Penelitian Hukum Normatif, (Jakarta: Radjawali, 1985)

Widodo Joko, Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Malang: CV Citra, 2001)

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Surat Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 47/M-IND/per/6/2006, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian

C. Jurnal Ilmiah

Dyah Adriantini Shinta Dewi, “Optimalisasi Pelayanan Publik di Bidang Perizinan”, *Jurnal Masalah – Masalah Hukum*, Vol. 45 No. 1, Januari 2016.

Neneng Siti Maryam, 2016, Jurnal : “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik”, Bandung, Politeknik Kridatama.

Sri Nur Hari Susanto, “Merekonstruksi Sistem Hukum Administrasi Menuju Hukum yang Melayani”, *Jurnal Masalah – Masalah Hukum*, Vol. 44 No. 2, April 2015.

LAMPIRAN