

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, Ati, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, Grasindo, 2003
- Creswell, John W, *Research Deseign Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy, *SWOT Balanced scorecard*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011
- Stepen, P.Robbins, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta, 2008
- , *Organizational Behavior*, Pearson Education. Inc, New Jersey, 2013
- Mulyadi, *Sisitem terpadu Pengelolaan Kinerja Berbasis Personal berbasis Balanced Scorecard*, UPP-YKPN, Yogyakarta, 2014
- Istianto, Bambang, *Demokratisasi Birokrasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011
- , *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011
- Johannes Basuki, *Budaya Organisasi Konsep dan Terapan*, Yayasan Pembinaan Manajemen, Jakarta, 2006
- Zelman, Warren, Warner, *Management of Healt Servicei*, Prentice-Hall, inc, Newjersey, 1982
- Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta, 2003
- , *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, 2006
- Mahsum, Mohamad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, BPFE, 2009
- Makmuri Muchlas, *Perilaku Organisasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005

- Mangkunegara, Anwar, Prabu, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Refika Aditama, Bandung, 2010
- Mohamad, Ismail. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 2002
- Nawawi, Zaidan, *Manajemen Pemerintahan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013
- Ndraha, Taliziduhu, *Teori Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005
- Ndraha, Taliziduhu, *Budaya Organisasi*, Jakarta, Rineka Cipta, 2003
- Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta, 2003
- Sembiring Masana, *Budaya dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*, Bandung, Fokusmedia, 2012
- Setiyono, Budi, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, Nuansa, Bandung, 2012
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Stratejik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2003
- Soereoso, Santoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*, Jakarta, Buku Kedokteran EGC, 2003
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013
- Umam, Haerul, *Manajemen Organisasi*, Pustaka Setia, Bandung, 2012
- Wibobo, *Manajemen Perubahan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

