

## DAFTAR PUSTAKA

- Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan. Jakarta : Pineke cipta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT Refika Aditama
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan cetakan pertama, penerbit PT. Remaja Rsodakarya. Bandung
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
- Notoadmodjo, soekidjo 2003. pengembangan SDM. jakarta Nd raha, Talizidulu. 1999.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sutopo dan Suryanto.2003.Pelayanan Prima. Jakarta : LAN-RI.
- Thoha Miftah, 1992, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, PT Medya Widya Mandala, Yogyakarta
- Tika, Moh Pabundu, 2010, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara

Tika, Moh. Pabundu, 2006. Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan.

Jakarta, bumi aksara

Zeithami., V.A. and M..J Bitner, 1999.*Services Marketing*: New York, The MC Grow-Hill

Companies Inc.