

DAFTAR PUSTAKA

- Alex, Sobur., 2013., *psikologi umum.*, Bandung : Pustaka Setia Bandung
- Hayat., 2017., *Manajemen Pelayanan Publik.*, Depok : PT Raja Grafindo Persada
- Indiahono, Dwiyanto., 2017., *Kebijakan Publik.*, Yogyakarta : Gava Media
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Wijaya., 2016., *Membangun Kinerja Pelayanan Publik.*, Bandung : Pustaka Setia
- , 2016., *Manajemen Pelayanan Publik.*, Bandung : CV Pustaka Bandung
- Mulyadi, Gedeona dan Nur Afandai., 2016., *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik.*, Bandung : Alfabeta.
- Mulyadi., 2018., *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.*, Bandung : Alfabeta
- Posolog, Harbani., 2017., *Teori Administrasi Publik.*, Bandung : Alfabeta
- Simamora, Henry., 2015., *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, Yogyakarta : Aditya Media
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk., 2017., *Reformasi Pelayanan Publik.*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Supranto., 2011., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.*, Jakarta : Rineka Cipta
- Usman, Husaini dan Akbar Purnomo Setiady., 2018., *Metodologi Penelitian Sosial.*, Jakarta : Bumi Aksara
- Walgito, Bimo., 2010., *Pengantar Psikologi Umum.*, Yogyakarta : Andi Offset

Dokumen yang digunakan :

Alur Standar Operating Prosedur Kantor Lurah Gung Leto

Permendagri Nomor 28 Tahun 2006 tentang perubahan status desa menjadi kelurahan yakni Kelurahan

Permendagri Nomor 31 Tahun 2006 tentang pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan

SK Standar Operating Prosedur Kelurahan Gung Leto Tahun 2017

Standar operating Prosedur pelayanan publik Kantor Lurah Gung Leto

Peraturan Daerah Kabupaten Karo No. 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Karo (Lembaran Daerah Kabupaten Karo Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karo Nomor 03

Peraturan Bupati Karo Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Karo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan di Kabupaten karo.

Heriyanto. 2014. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY. <http://digilib.unila.ac.id/26057/18/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>. 23-11-2018. 12:19

Muhammad Ardiyansyah. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus). <http://digilib.unila.ac.id/26057/18/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>. 23-11-2018. 14:58

