

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka: Jakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada: Depok.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali: Jakarta.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIK YKPN: Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana .2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pasolog, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Fokusindo Mandiri: Bandung.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada: Depok.
- Penelitian Terdahulu <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/9022>. 23 November 2018, 20:23
- Penelitian Terdahulu <http://repository.unib.ac.id/eprint/12913>. 23 November 2018, 21:07
- Peraturan Daerah <http://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/12352>. 27 Januari 2019, 22.16
- Peraturan Bupati Karo [http://PerBupKaro41\\_2016](http://PerBupKaro41_2016). 27 Januari 2019, 21.33