

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Anonim, 2005. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tentang Wilayah Kecamatan.
- Hani Handoko, T. 1995. *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Imam Ghozali. 2005. “ *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* “. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Joko, Widodo. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.CITRA.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mounir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi aksara. Jakarta.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rao, Purba. 1990, “Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis”, *The Asian Manager*, February-March, pp.28-32.
- Robbin, Stephen P and Nancy Langton. (2003). *Organization behavior* (online) tersedia di situs Pearson education Canada.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi Versi Bahasa Indonesia*. Prehalindo. Jakarta.
- Ruky Achmad, S. 2002, *Sistem Manajemen Kinerja Untuk Bisnis*. Buku 1 dan 2, Edisi Terjemahan, Salemba Empat, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suharismi Arikunto. 1998, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rinekan Cipta.
- Suyadi Prawirosentono. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFE Yogyakarta.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.

Undang-undang Dasar 1945.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.

Undan-undang Republik Indonesia Nomor. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Sekretaris Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Jurnal

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto. 2013. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*". Jurnal Administrasi Publik (JAP)

Hery Junaidi. 2014. "*Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau*". eJournal Administrasi Negara.

Internet

<https://intanghina.wordpress.com/2008/06/10/kinerja/>

file:///C:/Users/cc/Documents/JURNAL2/Indikator dan Pengembangan Budaya Organisasi.htm.