

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Herdiansyah, Haris. (2013). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ismawati, Esti. (2012). *Ilmu Sosial Budaya Dasar*. Yogyakarta: Ombak.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nurcholis, Hanif. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Riani, A.L. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, Muwafik. (2010). *Public Service Communication (Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik)*. Malang: UMM Press.
- Setiawan, Deny. (2014). *Metodologi Penelitian*. Medan: Laboratorium PPKn FIS UNIMED Press.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, Benyamin. (2013). *Penelitian Pendidikan Konsep dan Implikasi*. Medan: Unimed Press.
- Sukardi. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunaryo.(2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Tangkilisan, H.N.S. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Wasistiono, Sadu. (2003). *Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*. Bandung: CV FOKUSMEDIA.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Jurnal

Holle, E.S. (2011). “Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan *Public Service*”, *Jurnal Sasi* Vol 17 No.3 Bulan Juli-September 2011

Murti, H dan Srimulyani, V.A. (2013).”Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun”, *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol 1 No. 1 Februari 2013

Purnamasari, Juni. (2014). “Studi Tentang Kinerja Pegawai Di Kelurahan Pantai Lango Kabupaten Penajam Paser Utara”, *eJournal Administrasi Negara* Vol 2 No. 1, hal: 382-396

Soeyitno, A.H. (2013). “Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Kepemimpinan Partisipatif Atasan Dengan Kinerja Karyawan di RS Muji Rahayu Surabaya”, *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* Vol 02 No. 1 Februari 2013