

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

Sinambela Poltak Lijan. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Wardiyanto Bintoro Suaedi Falih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi Dan E-governance*. Jakarta: Graha Ilmu

Syakrani dan syahriani. 2009. *Implementasi otonomi daerah dalam perspektif good governance*. Yogyakarta. Pustaka Belajar

Mas'oed mohtar. 2015. *Politik, birokrasi dan pembangunan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.

Triguno.2005. *budaya kerja (filsafah, tantangan, lingkungan yang kondusive, kualitas dan pemecahan masalah)*.Cetakan kelima. Jakarta: PT Golden Trayon press.

### Referensi Jurnal

Sulfitra.2018 *Analisis Evaluasi Kinerja Pelabuhan Perikanan Lampulo Dalam Peningkatan Kesejahteraan Hidup dan Pengurangan Angka Pengangguran*.Vol.8, no.1. Universitas Muhammadiyah Aceh.

Ni luh Putu Hariastuti.2015. *Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan Di Terminal Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*.Vol.12,no, 2.ISSN. 1412-6869.

Lukman Bochary. 2016. *Analisa Kinerja Dermaga Pelabuhan Rakyat Paotera Sulawesi Selatan*. Vol 14, no.1.

Ripai. 2013. *Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkutan Kapal Ro-Ro Dumai-Rupat*. Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

Herman Prasetyo Utomo. 2016. *Pengaruh Kompensasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) cabang Tanjung wangi Banyuwangi*.

Erwanto. 2014. *Studi tentang Pelayanan Jasa Pt. ASDP Indonesia Ferry Dipelabuhan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara*. Vol 2, no 3. Ilmu Pemerintahan.

Leni Ratnasari. 2016, *Persepsi Pengguna Jasa Layanan Tentang Kualitas Pelayanan Pt Angkutan Sungai Danau dan Penyebrangan (ASDP) Indonesia Ferry (PERSERO) Di Pelabuhan Penyebrangan Merak*. Universitas sultan Ageng Tirtayasa.

Siti Rohma Nurjanah. 2016. *Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Pt. ASDP (PERSERO) Bakauheni Provinsi Lampung*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

