

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : FISIP UGM
- Hasibuan, Malayu S.P, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Makmur, 2009. *Teori Manajemen Strategik Dalam Pemerintahan Dan Pembangunan*, Cetakan Pertama. Bandung : P.T Refika Aditama
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Administrasi Niaga Politeknik Negeri, Bandung.
- Moenir, AS, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Dr. Lexy, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ndraha, Talizuduhu, 2003, *Kybernology 1*, Rineka Cipta, Jakarta
- Nasution, 2002, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsifo, Bandung.
- Nazir, Mohammad, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Osborn dan Gaebler, 1996, *Mewirauahakan biokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang, P, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : P.T Bumi Aksara
- Sianipar, J, 1999, *Pelayanan prima* (Badan Diklat Prajabatan Golongan II), LAN Republik Indonesia, Jakarta.

- Simamora, Henry, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta
- Suganda, H. Dann, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum*, LAN< Perwakilan Jawa Barat, Bandung
- Sugiyono, 2003 , *Metode Penelitian Administratif*, Alfabeta, Bandung.
- Suradinata, Ermaya, 1997, *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi*, Ramadan, Bandung.
- Suradinata, Ermaya, 2010. *Reformasi organisasi dan administrasi pemerintaha*, Jakarta : Lemhanas RI.
- Swasto, B, 1996, *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan*, Ramadhan, Bandung.
- Wasistiono, Sadu, 2002, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor
- Yousa, Amri, 2002, *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*, Citra Pindo, Bandung.

B. Jurnal

- Bella, R.Melisa, 2014, **Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.**
- Kristianto, Andyka, 2014, **Kinerja Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrsi Kependudukan di Kecamatan Menyuke Kabupaten Landak.**
- Perdana, Harry Rizka, 2012, **Strategi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kota Padang Panjang.**
- Sancoko, Bambang, 2010, **Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.**
- Sitorus, Monang, 2013, **Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja PNS.**
- Winaya, I Ketut, 2013, **Profesionalisme Aparat Birokrasi (Studi di Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli Bali).**

C. Penelitian Sebelumnya (Tesis)

Agsa, Oni, 2012, *Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Camat Langsa Barat Kota Langsa Provinsi Aceh)*. Universitas Medan Area Kota Medan

Matondang, Faizal Rizal, 2012, *Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi pada Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat)*. Universitas Medan Area Kota Medan

Yohana, Afrini, 2012, *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Kelurahan Sei Putih Timur I Kecamatan Medan Petisah)*. Universitas Medan Area Kota Medan

D. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang *Organisasi Perangkat Daerah*

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang *Kecamatan*

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 tentang *Pedoman Organisasi Kecamatan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 Tentang *Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan*

Peraturan Walikota Medan No. 56 tahun 2010 tentang *Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Koordinasi Kecamatan*