

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Edisi Revisi V, Cetakan Kedua Belas, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, S. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brewster, C., Farndale, E., Ommeren, J. V. 2000. *HR Competencies and Professional Standards*, HR Competencies and Professional Standards Project, Cranfield School of Management, Cranfield University, UK.
- Edy, Siswanto. 2017, Ombudsman: Pemprov Papua, Dan 6 Kabupaten /Kota di Papua Dapat Zona Merah Pelayanan Publik, diakses dari <http://www.ombudsman.go.id/index.php/pwk/papua/2076-ombudsman-pemprov-papua,-dan-6-kabupaten-kota-di-papua-dapat-zona-merah-pelayanan-publik.html>
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamalik, Oemar. 2005. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan. Ketenagakerjaan – Pendekatan Terpadu*. Bandung: Bumi Aksara.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002. Jakarta: Depdiknas.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 (Terjemahan: Hendra Teguh dan Rony A Rusly). Jakarta: Prehalindo.
- Michael. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elexmedia Komputindo
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Pertama. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Martiani Husaeni. 1995. *Penyusunan Strategi Pelayanan Prima dalam Suatu Perspektif Reengineering dalam Bisnis dan Birokrasi*, Jakarta: Erlangga.
- Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhtosim Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nanang Tasunar. 2006. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.
- Ramelan. 2003. *Morfologi*. Yogyakarta: CV Karyono.
- Ratnamiasih, Rajesri Govindaraju, Budhi Prihartonodan Iman Sudirman. 2012. *Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Trikonomika Volume 11, No. 1, Juni 2012, Hal. 49–57 ISSN 1411-514X.
- Riduwan. 2004. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ruky, Achmad S., 2006, *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. Third Edition. John Wiley & Sons. Inc. New York.
- Shi, L., and Lindstrom, S. 2007. *Managing Human Resources in Health Care Organizations – Human Resources in the Health Care Sector*. USA: Jones and Bartlett Publishers, Inc.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV alfabeta.
- Sigit, Soehardi. 2001. *Pengantar Metodologi Penelitian: Sosial, Bisnis, Manajemen*. Yogyakarta: BPEF UST.
- Soffiyun Niswah. 2013. *Pengaruh Kompetensi, Sarana dan Prasarana, dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kudus*. Diakses dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/32328/Pengaruh-kompetensi-sarana-dan-prasarana-dan-prosedur-pelayanan-terhadap-kualitas-pelayanan-di-kantor-pelayanan-perizinan-terpadu-kppt-Kabupaten-Kudus>.

- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjahjono, 2009, *Budaya Organisasional & Balanced Scorecard: Dimensi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: UPFE Universitas Muhammadiyah
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Wahjosumidjo. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid1*. Jakarta. PT Indeks.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wickramasinghe, V, and De Zoyza, N. 2007. *A Comparative Analysis Of Managerial Competency Needs Across Areas Of Functional Specialization*. Department of Management of Technology, Faculty of Engineering, University of Moratuwa, Moratuwa, Sri Lanka.
- Yulida 2015, *Pelayanan Publik di Indonesia Masih Jelek!*, diakses dari <http://news.detik.com/berita/3097845/pelayanan-publik-di-indonesia-masih-jelek>
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.
- Zuamah. 2007. Analisis Pengaruh Kompetensi Teknis, Kompetensi Sosial, dan Kualitas Interaksi terhadap Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada: PT. Askes (persero) Kantor Cabang Utama Semarang). *Tesis tidak diterbitkan* Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

#### **Sumber internet:**

<http://thetanjungpuratimes.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-indonesia-masih-buruk/>.