

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyandi, Rezza. 2014. Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda. *Journal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2) 2014 :1391 -1404. Universitas Mulawarman.
- Apriyani Murthias, Muthia. 2012. Tesis : Reformasi Birokrasi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada pemangku Kepentingan (Studi Kasus Pada KPPN Medan II). Universitas Indonesia
- Darto, dkk. 2014. Model Reformasi Birokrasi di Kalimantan. PKP2A III LAN: Seri Penelitian Administrasi Negara.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik. Gajah Mada University press : Yogyakarta.
- Ichsan, Fazrul. 2015. Tesis : Pelayanan pencairan dana pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), studi kasus pada KPPN Sibolga. Universitas Gadjah Mada.
- Habtoor, Nasser. 2016. *Influence of Humans Factors on Organisational Performance: Quality Improvement Practices as a Mediator Variable*. *International journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 65 Iss:4. Emerald
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: *Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media : Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.

Julian Birkinshaw, Cyril Bouquet And J.-L. Barsoux. 2011. *The 5 Myths Of Innovation*. London Business School.

Kasmir.2006. *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo: Jakarta

Laporan Kinerja Departemen Keuangan Pada Kabinet Indonesia Bersatu Tahun 2004-2009

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Layanan*. STIA LAN Press: Jakarta.

Maelong, Lexy J . 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.

Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi : Yogyakarta.

Munir, A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Gramedia : Jakarta.

....., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Nur, Ernawati. 2015. *Kualitas Pelayanan Customer Service Office (CSO) Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Samarinda*. Jurnal administarsi negara Universitas Mulawarman. Volume 3 Nomor 5

Nurmadi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Sinergi Visi Utama :
Yogyakarta.

Packard, Thomas.2010. *Staff Perception of Variable Affecting Performance in
Human Service Organization Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*
39 (6) 971-990. SAGE

Pramusinto, Agus dan Erwan Agus Purwanto. 2009. *Reformasi Birokrasi,
Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi
daerah di Indonesia*. Gava Media, JIAN-UGM, MAP-UGM: Yogyakarta.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik:
Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan
Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Rizka, Lailatul dan Nur Handayani. 2014. *Implementasi Reformasi Birokrasi
Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn)
Surabaya I*. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Indonesia (STIESIA) Surabaya. Vol. 3 No. 4

Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2013. *Kepemimpinan dan Prilaku
Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Rohman, Ahmad Ainur dan kawan-kawan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*.
Averroes Press: Malang.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayan Publik: Teori, Kebijakan,
Dan Implementasi*. PT Bumi Aksara : Jakarta.

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana : Jakarta.
- Tamin, Feisal. 2004. *Reformasi Birokrasi: Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*. Belantika: Jakarta
- Tayyib, Muhammad. 2015. Skripsi: *Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Torsten Oliver Salge dan Antonio Vera. 2012. *Benefiting from Public Sector Innovation: The Moderating Role of Customer and Learning Orientation*. *Public Administration Review*, Vol. 72, Iss. 4, pp. 550–560. The American Society for Public Administration.
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Gava Media : Yogyakarta.
- Widya Wicaksono, Kristian. 2013. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Volume. X No. 1
- Yusmiati Dewi, Aninda Dan Meirinawati. 2012. *Analisis Reformasi Birokrasi (Studi Deskriptif Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I)*.
- Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L.Berry. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press : New York.