



DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R. (1991). Human services integration: Past and present challenges in public administration. *Public Administration Review*, 533-542.
- Alimbudiono, Sandra, R., & Andono., F. a. (2004). Kesiapan Sumber Daya Manusia Sub Bagian Akuntansi Pemerintah Daerah "XYZ" dan Kaitannya Dengan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah Kepada Masyarakat: Renungan Bagi Akuntan Pendidik. *Jurnal Akuntansi Keuangan Sektor Publik*, 05 No. 02., 18-30.
- Bartlett, H. M. (1958). Toward clarification and improvement of social work practice. *Social Work*, 3-9.
- Bungin, B. (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*.
- Chandra, V. (2012). *Desain Panti Sosial Tresna Wredha Abiyoso Sleman, Yogyakarta*. UAJY.
- Comănescu, M. (2009). The Civil Servants Career Development. *Theoretical and Applied Economics*, 9(09 (538)), 31-40.
- Condrey, S. E. (2005). *Handbook of human resources management in government*: John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W. (1994). *Research design: Qualitative & quantitative approaches*: Sage Publications, Inc.
- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A., Hubby, G., Avery, A., & Sheikh, A. (2011). The case study approach. *BMC medical research methodology*, 11(1), 100.
- Departemen_Sosial_RI. (2007). *Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia.
- Dubnick, M. J., & Bearfield, D. A. (2015). *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Third Edition - 5 Volume Set (Print Version)*: Taylor & Francis.
- Fitriati, R. (2012). Gagalkah transjakarta? Kajian kualitas layanan pada sistem angkutan cepat massal transJakarta. *INTERNATIONAL RESEARCH JOURNAL OF BUSINESS STUDIES*, 3(1).
- Frisdiantara, C., & Nu Graha, A. (2013). *PENGARUH DIMENSI PELAYANAN DAN DIMENSI FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS KANJURUHAN MALANG* (Vol. 9).
- Georgopoulos, B. S., & Tannenbaum, A. S. (1957). A study of organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 22(5), 534-540.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly Jr, J. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Hasibuan, S. (2000). *Manajemen sumber daya manusia: pendekatan non sekuler*: Muhammadiyah University Press.
- Hevesi, G. A. (2005). Standards for Internal Control in New York State Government. *Tersedia www. osc. state. ny. us*.



- Hurlock, E. B. (1992). *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Airlangga.
- Husen Al Jufri, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Fasilitas Perpustakaan Dan Kualitas Media Pembelajaran Terhadap Prestasi Belajar Fiqh Siswa MTS Darul Hikam Kota Cirebon*. (Master), Universitas Islam Nahdlatul Ulama, Jepara.
- Kabene, S. M., Orchard, C., Howard, J. M., Soriano, M. A., & Leduc, R. (2006). The importance of human resources management in health care: a global context. *Human Resources for Health*, 4, 20-20. doi:10.1186/1478-4491-4-20
- Krowinski, W. J., & Steiber, S. R. (1996). *Measuring and managing patient satisfaction*: American Hospital Pub.
- Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., & Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The lancet*, 360(9339), 1083-1088.
- Kurniati, A., & Efendi, F. (2012). *Kajian sumber daya manusia kesehatan di Indonesia*: Ferry Efendi.
- Levesque, J.-F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International journal for equity in health*, 12(1), 18.
- Luton, L. S. (2015). *Qualitative research approaches for public administration*: Routledge.
- Melati, I., & Elita, V. (2012). Perbedaan antara Konsep Diri Lansia yang Tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha dengan Lansia yang Tinggal di Tengah Keluarga.
- Miller, G. J., & Yang, K. (2007). *Handbook of research methods in public administration*: CRC press.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*: Bumi Aksara.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Nasution, H. (2005). Proses pengelolaan sumber daya manusia. *Cetakan Pertama, USU Press. Medan*.
- Nawawi, H. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*: Bandung: Alfabeta.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2003). *Basic nursing: Essentials for practice*: Mosby Incorporated.
- Puspaningsih, A. (2004). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja manajer perusahaan manufaktur. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 8(1).
- Putri, R. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif. Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.



- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). Organizational culture. *Organizational behavior*, 28-50.
- Sapanda, Y. (2017). ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN PUBLIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN KLINIK SANTA FAMILIA BARONG TONGKOK. *PREDIKSI*, 3(3), 191-195.
- Saputra, B. (2014). *Penguatan peran birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah perbatasan Indonesia-Malaysia (Studi di wilayah Sebatik Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara)*. UNPAS.
- Schofield, R. F., & Amodeo, M. (1999). Interdisciplinary teams in health care and human services settings: are they effective? *Health & Social Work*, 24(3), 210-219.
- Sitorus, N. T. (2017). Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Dr. RM Djoelham Kota Binjai Tahun 2017.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas organisasi (Kaidah peri laku)*: Penerbit Erlangga.
- Sumarsono, S. (2003). *Ekonomi manajemen sumberdaya manusia dan ketenagakerjaan*: Graha Ilmu.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*: Grasindo.
- Toriq, M. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU PERTAMINA 54.612. 64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(8).
- Wartabone, S. (2014). *Efektivitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Ilomata Kota Gorontalo*. University of Muhammadiyah Malang.
- Wijayanti, W., & Suryani, S. (2009). *GAMBARAN DUKUNGAN SOSIAL PADA LANSIA YANG TINGGAL DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA ABIYOSO YOGYAKARTA*. Universitas' Aisyiyah Yogyakarta.
- Williamson, K., & Johanson, G. (2017). *Research Methods: Information, Systems, and Contexts*: Chandos Publishing.
- Yanti, R. D. (2013). **STUDI TENTANG PELAYANAN LANJUT USIA PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA NIRWANA PURI DI KOTA SAMARINDA**.
- Zainal, Z. (2007). Case study as a research method. *Jurnal Kemanusiaan*, 5(1).