

## DAFTAR PUSTAKA

- E Sikula, Andrew. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Handoko, Hani T. 2001. *Manajemen Jilid 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasanah, Nur. 2017. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukminin, Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Muliawardani, Rizki dan Mudayana, Ahmad Ahid. 2016. *Analisis Manajemen Pelayanan Gizi Di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Grashia Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik. Bandung* : Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak, Lijan. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswandi, Rudi. 2006. *Analisis Hubungan Manajemen Pelayanan Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Dengan Kepuasan Nelayan Kabupaten Bengkulu Selatan*. Bengkulu: Universitas Terbuka.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.