

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. : Bumi Aksara
- Abdurrahman, Oemi. 2001. **Dasar-Dasar Public Relations**. Bandung: PT. Citra. Aditya Bakti
- Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta:
- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Atik,danratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. 1998. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Bumi Aksara.
- Bungin& Burhan. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada. Media Group
- Lexy. J. Moleong, (2000) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Penerbit Graha Ilmu
- Ratminto & Atik SeptiWinarsih. 2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, LijanPoltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:
- Sinambela, LijanPoltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sukandarrumidi. 2002. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti. Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Dokumen

Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003

Peraturan Bupati Sumbawa No. 64 Tahun 2016

Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa No. 12 Tahun 2016

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Internet

KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online Available at: <http://kbbi.web.id/dek> [Diakses 10 Maret 2021].