

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Mangkudara, 2006, *Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Achmad S. Ruky 2002. *Sistem Manajemen Kinerja* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- B. Siswanto Sastrohadiwiry (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. edisi 2. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Gomes, Faustino Cardoso. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Irham Fahmi 2011 *Manajemen Kinerja*, Bandung Penerbit Alfabeta.
- Manullang, 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mathis, R.L dan J.H. Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* buku 1 dan buku 2. Jakarta: Terjemahan Salemba Empat.
- Moehariono 2012. *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo S. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Siagian, 2003. *Kiat-Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta

Dokumen:

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Website :

(www.feunpak.web.id/jima/isna.txt diakses pada: 7/2/2014).