

Daftar Pustaka

- Alwi Hasan, dkk. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka
- Anonim. KEP. MEN . PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik
- Anonim. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Good governance* melalui pelayanan publik. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press
- efkins, Frank Disempurnakan oleh Daniel Yadin. (2003). *Public Relations*. Terjemahan Haris Munandar. M.A. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Estaswara, Helpris. 2010. Stakeholder Relationship in *Integrated Marketing Communication*. Jakarta : Universitas Pancasila
- Fairuz El Sahid, Analisis Sistem Informasi Jakarta, 2010.
- Indrajani. 2011. Perancangan Basis Data dalam All in 1, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kriyantono, R. 2012. Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critical *public Relations* Etnografi Kritis & Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Group
- Lijan, Poltak Sinambela dkk 2006 *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta:Modern English Press.
- Suharso dan Ana Retnoningsih. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux. Semarang:Widya Karya
- Sumardi, I Nyoman. 2010. Sosiologi Pemerintahan. Bogor: Ghalia Indonesia.