DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Agustini. 2013. *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen*. Jakarta: Citra Pustaka

Ali, Faried, dkk. 2012. *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: PT. Refika Aditama

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara

Aviliani dan Wilfridus, 2002 *Membangun Kepuasan Melalui Kualitas Layanan*,

Bungin, Burhan. 2012. *Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Engkoswara, & Aan Komariah. 2015. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Evans dan Lindsay. 2000. *Membangun Kepuasan*. Jakarta: RinekaCipta

Fathoni, Abdrurrahmat. 2006. *Organisasi & Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta

Handayaningrat, 1990. *Pengantar Ilmu Pengetahuan dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implememntasinya).* Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Handoko, T, Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta : BPF

Jalaludin & Suryana, Asep. 2013. *Efektivitas Pengembangan Kinerja.* Bandung: Nurani Press.

Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Remaja Rosda

Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Mathis, Robert. L & Jackson, John.H. 2006. *Human Resource Management 10th ed*, terj. Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat

Sharma, RA. 1982, *Organizational Theory and Behaviour*, Mc Graw-Hill Publishing Company Limited, New Delhi. (Terj. Heryanto Monoarfa)

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Tama

Sagala, Syaiful. 2008. *Memahami Organisasi Pendidikan*. Bandung:Alfabeta

Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Bumi Aksara, Jakarta.

Steers, Richard M. 1980. *Efektivitas Organisasi*, terj. Magdalena Jamin, Jakarta: Erlangga

Sudiro, Achmad. 2011. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Malang

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sulastri, Lillis. 2010. *Sumber Daya Manusia Strategik*. Bandung: La Good Publishing.

Sulistiyorini. 2006. *Manajemen Pendidikan Islam*. Surabaya: eLKAF

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Supriatna, Dadang. 2009. *Pengenalan Media Pembelajaran. Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak dan Pendidikan Luar Biasa*. Jakarta.

Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan. 2009. *Manajemen Pendidikan*. Bandung:Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Ofset

Tse dan Wilson. 2000. *Visi Kualitas Jasa.* Jakarta: Gramedia

Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta

Widodo, Joko. 2001, *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia

Jurnal :

Ariesta Angga Dewi, Ni Luh Putu, & I Wayan Mudiartha Utama. (2016). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Motivasi Kerja Pada Karya Mas Art Gallery. *Jurnal Manajemen*, Vol. 5, No.9. 5494-5523.

Massie, Renaldy, & dkk. (2015). Pengaruh Perencanaan Karir, Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Museum Negeri Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 15, No. 05. 635-645.

Rijalulloh, Thoriq, & dkk. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Promosi Jabatan Terhadap Semangat Kerja (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang*). Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 51, No. 2. 110-117.

Abd. Rahman, Said. (2013). Efektivitas Organisasi Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (Studi di Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Sosial.* Vol. 2, No. 1. 201-217.

Rezha, Fahmi, & dkk. (t.t). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1, No. 5, 981-990.

Kamarni, Neng. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 3, 84-117.

Rochman, Hadjan, M. Noor. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). Jurnal Psikologi. No. 2, 105-115.

Peraturan Menteri, Peraturan Pemerintah, dan Undang-undang :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Bidang Pendidikan Kepada Gubernur Dalam Penyelenggaraan Dekonsentrasi Tahun Anggaran 2017

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Jabatan Fungsional Guru Dan Angka Kreditnya

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara