

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat, 2003. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta, Balai Pustaka
- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Hatiharefa, Pulih, 2011. *Review Buku Pelayanan Prima*, dalam <http://puluh-hati-h.blog.ugm.ac.id/2012/03/09/life-cycle-of-records-versus-continuum-model/>, diakses tanggal 121 Mei 2016
- Hidayat, 1996. *Teori Efektivitas dalam Kinerja Karyawan*
- <http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2011/12/fungsi-pemerintah-sebagai-pelayan.html>. Diakses tanggal 12 Mei 2016.
- <http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html>. Diakses tanggal 10 Mei 2016.
- Munir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Norman, 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Nurhasyim, 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1996. *Mewirausahakan Birokrasi*, terjemahan Abdul Rasyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Siagian, Sondang P., 2001. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Terry, George R., 1991. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi off set

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Kabintelkam Polri Nomor: Kep/03/I/2013 tanggal 11 Januari 2013 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Intelijen Keamanan Polri.