

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. John dan Russel, Joyce F.A. 2003. *Human Resource Managemen :An Experimental Approach*. (International Edition). Singapore : Mc. Graw Hill. Inc.
- Gie, The Liang.1978.*Pengertian, keududukan dan perincian ilmu administrasi*.Yogyakarta: Karya Kencana
- Ibrahim, Anis.2008.*Legislasi Dalam Perspektif Demokrasi: Analisis Interaksi Politik Dan Hukum Dalam Proses Pembentukan Peraturan Daerah di Jawa Timur*.Semarang: UNDIP
- Ibrahim, Amin.2008.*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung: Mandar Maju
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin.2008.*Administrasi Pemerintahan Lokal*.Malang: Agritek YPN
- Kasiran, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang : UIN Malang Press.
- Keban, Yeremias T.2004.*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*.Jogjakarta: Gava Media
- LAN. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Perum Percetakan Negara Republik Indonesia
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. .
- Moenir, H.A.S.1995.*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J.Lexy.2008.*Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Nazir, Mohammad.2005.*Metode Penelitian*.Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong.2008.*Teori Administrasi Publik*.Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal dkk.2005.*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rosidah, S.T.A. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*. Yogyakarta : STIE YKPN.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta

Sedarmayanti. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

_____. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT. Refika Aditama

Siagian, S.P. 1995. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : CV. Haji Mas Agung.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja. (Ed.1)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Widjaja, HAW. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT Grafindo Persad: PT. Raja Grafindo persada

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Undang-undang 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik No 7 Tahun 2010

Keputusan Forum Komunikasi KBIH No:03/FK KBIH/x/2011

INTERNET

Jurnal Pelayanan Publik diakses pada tanggal 21 oktober 2011 dari <http://www.google.com/jurnalpelayananpublik/pdf/>

ONH Biasa VS ONH Plus, diakses pada tanggal 28 September 2011 dari <http://www.jurnalhaji.com/2009/06/11/onh-biasa-vs-onh-plus>

Pengertian Haji, Syarat Sah Haji, Wajib dan Rukun Ibadah Haji diakses pada 28 september 2011 dari <http://organisasi.org/pengertian-haji-syarat-sah-haji-wajib-dan-rukun-ibadah-haji>.

