

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit. Pembaharuan.
- Boudreau dan Milkovich. 2017. *Human Resource Management in Asia*. New York: International Ed, McGraw Hill.
- Cushway. 2016. *Human Resource Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Dessler, Gary. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-10. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilyas, Y. 2016. *Kinerja. Teori, Penilaian dan Penelitian*, Jakarta: FKM UI.
- Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kesumanjaya. 2018. Pengaruh Pendelegasian Wewenang dan Komitmen Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan. Medan: Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara*.
- Luthans. 2017. *Perilaku Organisasi*. New York: McGraw-hill.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Nurlaila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Jakarta: Penerbit LepKhair.
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins. 2016. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi, Edisi Enam*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sinambela. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Suharsimi Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutarto. 2017. *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Veitzal Rivai, Ahmad Fawzi Moh Basri. 2017. *Performance Appraisal Sistem yang tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hasibuan, S.P Malayu. 2016. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.