

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmad Ali, 2013, "*Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*", Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2016, "*Metodologi Penelitian Hukum*", RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Bruce L. Berg, 2001, "*Qualitative Research Methods For The Social Scienses*", Pearson Education Company, Needham Heights.
- Dennis Patterson, 2010, "*A Companion To Philosophy of Law and Legal Theory*", Blackwell Publishing, Oxford.
- Divisi Pelatihan Pos Indonesia, 2009, "*Pelatihan Manajemen Antar-an*", PT. Pos Indonesia (Persero), Bandung.
- Erwan Agus Purwanto, *et.al*, 2016. "*Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*", Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- _____, 2017, "*Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*", Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- J. Supranto, 2003, "*Metode Penelitian Hukum dan Statistik*", Rineka Cipta, Jakarta.
- Lawrence M. Friedman, 1975, "*The Legal System; A Social Scince Prespective*", Russel Sage Foundation, New York.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993, "*Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum (Keputusan MENPAN No. 81/1993)*", Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2014, "*Ilmu Hukum*", Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Said Saggaf dan Haedar Akib, 2018, "*Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*", Sah Media, Makassar.
- Soerjono Soekanto, 1986, "*Penelitian hukum Normatif*", Rajawali, Jakarta.
- _____, 1986, "*Pengantar Penelitian Hukum*", UI-Press, Jakarta.

Sri Redjeki Hartono, 2017, *“Hukum Ekonomi Indonesia”*, Bayumedia Publishing, Malang.

Sudikno Mertokusumo, 2005, *“Mengenal Hukum Suatu Pengantar”*, Libery, Yogyakarta.

Sugiyono, 2017, *“Metode Penelitian Kualitatif”*, Alfabeta, Bandung.

Tirupathi R. Chandrupatla, 2009, *“Quality and Reliability in Engineering”*, Cambridge University Press, Cambridge.

JURNAL

Adi Febriyanto, *“Pelaksanaan Waktu Kerja Dan Upah Kerja Lembur Dalam Rangka Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan Pt. Pos Indonesia – Kantor Pos Kudus 59300”*, Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, 2017.

Amir Syamsuadi, *“Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan”*, Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, Pekanbaru, diunduh dari https://www.researchgate.net/profile/Amir_Syamsuadi/publication/318827945_MEMAHAMI_PELAYANAN_PUBLIK_DALAM_BIROKRASI_PEMERINTAHAN/links/59844334aca27237bd571b85/MEMAHAMI-PELAYANAN-PUBLIK-DALAM-BIROKRASI-PEMERINTAHAN.pdf.

Andi Kasmawati dan Andi Qashas Rahman, Ceramah : *“Membangun Budaya Hukum Menunjang Revolusi Mental Menghadapu Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA)”*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar, Makassar, 28-29 Nopember 2015, hlm.259.

Annabel Bhamani Kajornboon, *“Using Interview As Research Instruments”*, language Institute, Chulanlongkorn University, diunduh dari <http://www.culi.chula.ac.th/Research/e-Journal/bod/Annabel.pdf>.

Any Ismayawati, *“Pengaruh Budaya Hukum Terhadap Pembangunan Hukum di Indonesia”*, Pranata Hukum Volume 6 Nomor 1 Januari 2011, Jurusan Syari’ah STAIN Kudus, Kudus.

Brendan Martin, *“What is Public About Public Services?”*, *Public World, World Development Report*, 2004, London.

Diah Nur Fitriana, *“Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT. KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)”*,

Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014, FISIP Universitas Airlangga, Surabaya.

Hamza Alshenqeeti. ***“Interviewing as a Data Collection Method : A Critical Review”***, English Linguistics Research Vol. 3, No. 1:2014, Newcastle.

Irina-Maria Dragan and Alexandru Isaic-Maniu, ***“Snowball Sampling Completion”***, Journal of Studies in Social Sciences, Volume 5, Number 2, 2013, University of Economics, Bucharest.

Junidis, ***“Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau”***, eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (4), 2015: 1502-1512, FISIP Universitas Mulawarman, Samarinda.

Linus J. McManaman, ***“Social Engineering: The Legal Philosophy of Roscoe Pound”***, St. John Review, 1 Vol. 33: Iss 1, Article 1, 1958, Number 1.

Meliede Morais Pena, *et. al.*, ***“The Use of Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services”***, rev Esc Enferm USP 2013; 47(5):1227-32, Universitas Sao Paulo, Sao Paulo.

Patrick Biernacki dan Dan Waldorf, ***“Snowball Sampling Problems and Technique of Chain Referral Sampling”***, Sociological Methods & Research, Vol. 10 No. 2, November 1981, Sage Publications.

Putri Ismie Mayangsari, *et.al.*, ***“Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Eksistensi Dan Daya Saing Pelayanan Publik”***, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.2, hal 248-256.

Vitalij Lavicev, ***“The Synthesis of Comparative and Socio-Legal Research As The Essential Prerequisite to Revel The Interaction of National Legal Systems”***, Vilnius University, Lithuania, diunduh dari <https://epublications.vu.lt/object/elaba:11907933/11907933.pdf>.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

PERATURAN PERUSAHAAN

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 108/DIRUT/2000 tentang Standar Waktu Penyerahan (SWP).

Surat Edaran Diropos No. 26/BML/Dirop/2000 tentang Implementasi Pembenahan Pola Antaran.

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 57/DIRUT/0712 tentang Layanan Pos Kilat Khusus.

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 59/DIRUT/0712 tentang Layanan Pos Express.

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 57/DIRUT/0715 tentang Peningkatan Kinerja Dan Kapasitas Antaran Melalui Program Penghargaan Kinerja Antaran.

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 67/DIRRATKET/0216 tentang Sistem Mutu Operasi PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2016.

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD. 28/DIR-3/0318 tentang Standar Waktu Penyerahan Surat Dan Paket.

WAWANCARA

Angga Nurwigantara, "***Wawancara Pribadi***", Manajer Audit dan K3, 09 Oktober 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus

Chasan Farichi, "***Wawancara Pribadi***", Staff Proses, 07 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

Dinar Winidya, "***Wawancara Pribadi***", Manajer Pelayanan, 02 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

Dwi Mulyasari, "***Wawancara Pribadi***", Staff Pelayanan, 02 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

Luthfi Hakim, "***Wawancara Pribadi***", Kepala Kantor Pos Kudus, 14 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

Slamet Subiyanto, “*Wawancara Pribadi*”, Mandor Antaran, 14 November 2018, Kantor Pos Kudus.

Supardi, “*Wawancara Pribadi*”, Staff Antaran, 08 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

Tofan Bachtiar, “*Wawancara Pribadi*”, Manajer Proses dan Antaran, 01 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

