

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Aritonang, Lerbin R. (2005). Kepuasan Pelanggan; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. (2005). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dessler, Gary. (1995). Managing Organization: in Era of Change. Fort Worth: The Dryden Press
- Dunn, William N.(2000). Analisa Kebijakan Publik. Terjemahan Muhadjir Darwis. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus...et al. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Goetch and Davis. (1997). Introduction to Total Quality : Quality, Productiivity, Competitiveness. Englewood cliffs. New York: Prentice hall International.
- Gronroos, Christian. (1990). Service Management and Marketing. Lexinton Book.
- Ghozali, Imam H. (2007). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gummesson, E. (1987). Marketing-Long Term Interactive Relationship: Contribution to a New Marketing Theory. Stockholm, Sweden: Marketing Technology Center.
- Haris, Syamsuddin. (2005). Desentralisasi & Otonomi Daerah : Desentralisasi, Demokratisasi & Akuntabilitas Pemerintah Daerah. Jakarta: LIPI Press.
- Hussey, D E.(2000), How to Manage Organisational Change. London: Kogan Page Limited.
- Kotler, Phillip. (2003). Marketing Management, Prentice Hall, Pearson Education International, Eleventh Editions.
- Lovelock, Christopher. (1994). Product Plus: How Product – Service = Competitive Advantage. Mc Graw Hill International Edition.
- Moenir, AS. (1998). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Osborne, David and Gaebler, Ted (1996). Mewirusahaakan Birokrasi. Terjemahan Abdul Rosyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

- Osborne, David and Plastrik, Peter. (2000). *Memangkas Birokrasi*. Terjemahan Abdul rosyd dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Prasojo, Eko., Maksun, Irfan Ridwan., Kurniawan, Teguh. (2006), *Desentralisasi & Pemerintahan Daerah: Antara Model Demokrasi Lokal & Efisiensi Struktural*. Depok: DIA FISIP UI.
- Riduan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Taylor, linda King. (1992). *Quality: Total Customer Service*. Century Bisnis.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo. (2005), *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A., dan Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.

Tesis

- Maskur. (2005). *Analisa Kualitas Pelayanan di Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah (KPPD) Propinsi DKI Jakarta*. Depok: Universitas Indonesia.
- Sudradjat, Finky, (2008). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta*. Depok: Universitas Indonesia.

Makalah Seminar / Konferensi dan Sejenisnya

- Jakarta Dalam Angka 2007. (2007). Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta
- Jakarta Utara 2008. (2008). Badan Perencanaan Kota Administrasi Jakarta Utara,
<http://www.kompas.com/suratpembaca>

- Masyarakat Peduli Pelayanan Publik. (2006). Kertas Posisi. diakses melalui http://aparaturnegara.bappenas.go.id/data/paper_makalah/Pelayanan%20Publik/kertas_posisi.pdf
- Mariana, Dede. (2008). Kebijakan Otonomi Daerah dan Peluang Investasi di Daerah. Bandung: Warta Bappeda Provinsi Jawa Barat.
- Mohamad, Ismail. (2003). Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi: Bahan Seminar Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi. Jakarta: www.bappenas.go.id.
- Tjiptoherijanto, Prijono. (2005). Civil Service Reform in Indonesia. Depok: University of Indonesia.
- Wibisana H., Bima. (2008). dalam Hand out Admintrasi Pembangunan-Perkuliahan Administrasi dan Kebijakan Publik. Depok: University of Indonesia.
- Yappika. (2006). Desentralisasi Setengah Hati: Analisa Kontruksi Berita Desentralisasi Media Massa Indonesia Oktober 2005 – Januari 2006.

Peraturan

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Petunjuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Keputusan Gubernur Pemerintah Provinsi DKI Jakarta No. 10/2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Keputusan Walikotamadya Jakarta Utara Nomor 59 tahun 2003 Tentang Perubahan Surat Keputusan Walikotamadya Jakarta Utara Nomor 41 tahun 2002 tentang Penunjukan Pelaksana Tim Pelayanan Terpadu Prima Tingkat Kotamadya Jakarta Utara.
- Keputusan Walikotamadya Jakarta Utara Nomor 41 Tahun 2002 Tentang Penunjukan Pelaksana Pelayanan Terpadu Prima Tingkat Kotamadya Jakarta Utara.
- SK Walikotamadya Jakarta Utara Nomor 179 tahun 2003 Tentang Pelaksanaan Bidang Peningkatan Pelayanan Publik dan Pembentukan Tim Komplain di Kotamadya Jakarta Utara.