

## DAFTAR REFERENSI

### BUKU :

- Bekke, Hans A.G.M. et al. 1996. *Civil Service Systems : In Comparative Perspective*. Bloomington Indiana : Indiana University Press.
- Effendi, Sofian. 1993. Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia, Yogyakarta : FISIP-UGM.
- Farnham, David dan Sylvia Horton. 1993. *Managing the New Public Services*. London : Macmillan.
- Frank, H. Eric. 1971. *Organization Structuring*. London : McGraw Hill.
- Frederickson, H.G. 1997. *The Spirit of Public Administration*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Gibson, Donnelly, and Ivancevich. 1997. Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, alih bahasa Nunuk Ardiani. Jakarta : Binarukpa Aksara.
- Hatch, Mary Jo. 1997. *Organization Theory : Modern, Symbolic, and Postmoderen Perspective*. New York : Oxford University Press.
- Indiahono, Dwiyanto. 2006. Reformasi Birokrasi Amplop : Mungkinkah? Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan, Prasetya. 2006. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta : DIA FISIP-UI.
- Ivancevich, John M. 2001. *Human Resource Management*. New York : McGraw-Hill Higher Education.
- Juran, J.M. 1992. *Quality by Design : the New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. New York : Macmillan, Inc.
- Kerlinger, Fred N. dan Howard B. Lee. 2000. *Foundations of Behavioral Research*. Orlando : Harcourt College Publishers.
- Leemans, Arne F. 1976. *The Management of Change in Government*. The Haque : Martinus Nijhoff.
- Lubis, S.B. Hari dan Martani Huseini. 1987. Teori Organisasi : Suatu Pendekatan Makro. Jakarta : Pusat Antar Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press.

- Luthan, Fred. 1995. *Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill International.
- Mintzberg, Henry. 1993. *Structure in Fives : Designing Effective Organization*. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Miles, Raymond E. 1975. *Theories of Management : Implication for Organizational Behavior and Development*. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1993. *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York : A Plume Book.
- Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 : Kiat Membangun Bisnis Kompetitif*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT SUN.
- Robbins, Stephen P. 1990. *Organization Theory : Structure, Design and Applications*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Organizational Behavior*. Up Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Rondinelli, D.A.. 1981. *Government Decentralization in Comparative Perspective : Theory and Practice in Developing Countries*
- Rosenbloom, David H. dan Robert S. Kravchuk. 2005. *Public Administration : Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. New York : McGraw Hill.
- Roth, Gabriel. 1987. *The Private Provision of Public Services in Developing Countries, EDI Series in Economic Development*, Published for the World Bank, Oxford University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Syafiie, Inu Kencana Syafiie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Vecchio, Robert P. 2000. *Organizational Behavior, Core Concepts*. Orlando : Harcourt College Publishers.
- Walters, Malcolm. 1994. *Modern Sociology Theory*. London : Sage Publication.

#### **ARTIKEL :**

- Budiati, Atik Catur dan Triana Rejekiningsih. 2005. "Kualitas Pelayanan Publik di kota Surakarta". 1 Mei 2009. <http://lppm.uns.ac.id>
- Prasodjo, Eko. 2004. "Birokrasi yang tambah berat Pascareformasi", dalam Kompas tanggal 6 November
- Salomo, Roy V. 2009. "Reformasi Birokrasi – Syarat Mutlak Pelayanan Publik dan Pemberantasan Korupsi". 1 Mei 2009. [http://www.ombudsman\\_asahan.go.id](http://www.ombudsman_asahan.go.id)
- Suryono, Agus. 2001. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Publik FIA UB*, Volume 1 Nomor 2.
- Susiloadi, Priyanto. 2006. "Peranan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik", *Spirit Publik* No. 2
- World Bank. 2004. *Pelayanan Publik – Reformasi yang Sama-Sama Menang*. 1 Mei 2009. <<http://www1.worldbank.org/publicsector/civilservice/>

#### **TESIS :**

- Ambarsari, Rosa. 2005. "Penerapan SNI 19 – 17025 – 2000 sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan UPT Laboratorium Lingkungan BPLHD Provinsi DKI Jakarta." Tesis Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik, Universitas Indonesia.
- Nurbaya. 2004. "Analisis Dimensi Struktural Organisasi Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual." Tesis Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik, Universitas Indonesia.

Sunarto. 2007. “Efektivitas Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia : Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Organizational Citizen Behavior (OCB) – Efektivitas Organisasi.” Tesis Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Indonesia.

**LAIN-LAIN :**

Budiarto, Wasis. 2009. Analisis Determinan Struktur, Seminar : Surabaya.

Huseini, Martani. 2005. Membangun Budaya Kerja dalam rangka Meningkatkan Akuntabilitas dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil, Seminar : Jakarta.

Mohamad, Ismail. 2003. Pelayanan Publik dalam Era Desentralisasi, Seminar : Jakarta.

Prasodjo, Eko. 2007. Pergeseran Paradigma dalam Pelayanan Publik, Seminar : Jakarta.

