

DAFTAR REFERENSI

BUKU:

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka..
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- . 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Barner, James G. 2001. *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta. Andi
- Evans, Lindsay. 1995. *Management Control Quality*. Thomson Learning.
- Gaspersz V, (2005) *Implementing an ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gerson, Robert F. (2001) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM
- Gibson & Ivanicevich & Donnely. 1996. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses..* Penerjemah Adiarni, N. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Goetsch, Davis. 1992. *Quality Management: Intro and Total Quality*. Prentice Hall(Higher Education Division, Person Edition)
- Harun, Refly, dkk. *Menjaga denyut Konstitusi, Refleksi Satu Tahun Mahkamah Konstitusi*. Jakarta. Konpress.
- H.AS, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, translated by: Anders Wedberg, (New York: Russell & Russell, 1961)
- Hasan, Iqbal 2002, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta, Ghalia
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI. Jakarta
- Kottler, Philips .2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. Edisi ke-12. Prantice-Hall : Englewood Cliff.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN. Jakarta.

LAN, 2003, SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara, Lembaga Administrasi Negara. Jakarta

Mahkamah Konstitusi, 2004. Cetak Biru Mahkamah Konstitusi. Konpress, Jakarta.

-----, 2004, Laporan Tahunan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia Tahun 2003. Konpress. Jakarta

Normann, Richard. 1993. *Service Management: Strategy and Leadership in Service Bussiness*. Journal of Organzational Behavior.

Osborne, David & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government*. Addison- Wesley Publishing Company. Massachusetts.

Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.

Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfation* : Teknik Mengukur Strategi dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus analisis kasus, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama

----- 2002, *Creative Marketing Plan: Teknik Membuat Rencana Pemasaran dan berdasarkan Customer Value&Analisis Kasus*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama

Siagian, Sondang. 1994. *Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta; Ghalia Indonesia.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka: Jakarta

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta

Sunarto. 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito Pada PT Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang Pahlawan*. Disertasi. Semarang. FIS UNNES.

Tjiptono,Fandy, 1998, *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Yogyakarta, Andy Offset

----- 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi

Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta. Penerbit ekonisia.

Zeithmal, Valerie A. 2004. *Service Marketing*. New York : Prentice-Hall.

-----, A. Parasuraman, and Leonard L. Barry, 1988. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, *Journal of Marketing*, American Marketing Association

-----,et. al. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York

ARTIKEL/JURNAL:

Abul Haris Suryo Negoro, 2004, artikel. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik. Program Pasca Sarjana Universitas Jember. Jember

Erwan Agus Purwanto. 2006. Pelayanan Publik Partisipatif. Yogyakarta

Agus Suryono,1999, makalah. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik. Jakarta

Effendi, Sofian, 1993. Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia. Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus. 2003. Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?, Policy Brief, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Kristiadi, JB. Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomer 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.

Kumorotomo, Wahyudi. 2004. Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN, Jakarta.

MaPPI FHUI,2006, Abstraksi Penelitian “Lembaga Pengawas Sistem Peradilan (Pidana) Terpadu”. Jakarta

Mohamad, Ismail, 2003, Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, Makalah, disampaikan dalam Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada Pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, yang diselenggarakan oleh Unit KORPRI POLRI Pusat, pada tanggal 23 Oktober 2003, Jakarta.

Supriyono. Bambang. “ Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik”, Jurnal adminitrasi Negara, Vol. I, No. 2 Maret 2001, hal. 19-28

Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal". Jurnal Administrasi Negara, Vol. I, No. 2 Maret 2001, hal. 1-12

Zoe S. Dimitriades, *Customer Satisfaction, Loyalty and Commitment in Service Organization Some evidence from Greece*, Management Research News, Vol. 29 No. 12, 2006, Page 782

BERITA/WEBSITE:

Harian Nasional, 15 Januari 2007, Sorotan Hukum. Metafora Reformasi Birokrasi Peradilan. Jakarta

Suara Pembaruan, 21 Juni 2006

www.mahkamahkonstitusi.go.id

