

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Albrecht, Karl, 1990, *Service Within Business*, One Irwin, Illinois
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta
- Blau, Peter M.& Marshal W. Meyer, 2000, *Birokrasi dalam Masyarakat Moderen*, Jakarta: Prestasi Pustaka Karya.
- Cortado, James F.1996, *Total Quality Management*, Jakarta:Gramedia
- Denhardt, J.V and Denhardt, R.B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, etc.: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press.
- Hasan, Iqbal, 2002, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta, Ghalia
- Hornby, A.S., 2000, *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, sixth edition, Oxford University Press.
- 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.
- Irawan, Prasetya, 2006, *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, DIA FISIP UI.
- , 2004, *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta: STIA LAN Press
- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo, 1997, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2004, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik*, Jakarta.
- Kotler, Philip .2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. Edisi ke-12. Prantice-Hall : Englewood Cliff.

- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- LAN, 2003, SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara, Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Lenvine, Charless H., et al. 1990, *Public administration: Challenges, Changes, Consequences*. Illinois: Scott Foreman
- Lukman, Sampara. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta
- Moenir, A.S. 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Cet. Ke-2
- Nurcholis, Hanif, *Teori dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, PT Grasindo Jakarta, Edisi Revisi, 2007
- O. Jones, Charles.1996, *Pengantar Kebijakan Publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Osborn, David and Ted Gaebler, 1993, *Reinventing Government: How the Enterpreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, New York: Plume
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Strategi dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Salamon, Leister M, 1995, *Partners in Public Service*. Baltimore. The John Hopkins University Press.
- Siagian, Sondang. 1994. *Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta; Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak, M.M., M.Pd, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Singarimbun, Masri et al, 1995, *Metode penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka: Jakarta
- Sujamto, 1993, *Perspektif Otonomi Daerah*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta Jakarta
- Suwandi, Made, 2001, *Pengembangan Kapasitas Daerah dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Yogyakarta, Andy Offset
- , 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Wijoyo, Suparto, et al., ed. 2006, *Pelayanan Publik Dari Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Penerbit ekonisia.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York
- , A. Parasuraman, and Leonard L. Barry, 1988. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, *Journal of Marketing*, American Marketing Association

ARTIKEL/ JURNAL

- Hoessein, Bhenyamin, "Kebijakan Desentralisasi", *Jurnal Administrasi Negara* Vol I, No. 02, Maret 2002
- Mohamad Ismail, Seminar "Pelayanan Publik dan Desentralisasi" yang diselenggarakan oleh Bappenas, 18 Desember 2003, Kantor Bapennas, Jakarta Pusat
- 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", diselenggarakan oleh Unit KORPRI POLRI Pusat, pada tanggal 23 Oktober 2003, Jakarta.
- Negoro, Abul Haris Suryo, 2004, artikel "Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik" Program Pasca Sarjana Universitas Jember
- Supriyono. Bambang. " Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik", *Jurnal administrasi Negara*, Vol. I, No. 2 Maret 2001, hal. 19-28

Somaribawa Wayan, "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Jembrana, Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah", Vol II, Edisi ke-6, 2005, hal. 75-93
Yogi S dan M. Ikhsan, 2006, "Standar Pelayanan Publik di Daerah", *Manajemen Pemerintahan Daerah*, PKKOD-LAN.

PUBLIKASI ELEKTRONIK

Purnomo, "Menilai Kualitas Pelayanan Publik", <http://64.203.71.11/kompas-cetak/0602/02/jatim/49137.htm>, Kamis, 02 februari 2006
-----, *Media Cases: Pecat Aparat Catatan Sipil yang Pungli (Balai Kota, Warta Kota 28-06-1999)*, www.gtzggpas.or.id
-----, *Paparan hasil Monitoring Otonomi Daerah di Jatim 2007, Memutus Rantai Panjang Pelayanan Publik*, www.jpip.or.id, 29 November 2007