

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Faried. 1997. *Metodologi Penelitian Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Armstrong, Michael and Baron, A. 1998. *Performance Management The New realities*, Institute of Personnel and Development, New York.
- Brata, Adya, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Davidow, William H & Bro Uttal. 1989. *Total Customers Service The Ultimate Weapon*, The Free Press, New York.
- Davis, Mark M. & Janelle Heineke. 2003. *Managing Services, Using Tehnology to Create Value*, McGraw-Hill/Irwin, New York
- DeVrey, Catherine. 1994. *Good Service is Good Business, 7 Simple Strategies for Succes*, Alih bahasa M.Prihmito Widodo, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Frederickson, H.G. 1997. *The Spirit of Public Administration*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- _____. 2004. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Iqbal, Muhammad. 2004. *Pelayanan yang memuaskan*, Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kerlinger, Fred.N. 2003. *Asas-asas Penelitian Behavioral*, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lele, M.M dan Sheth J.N. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan merebut Keunggulan Tak Terkalahkan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Alih Bahasa B.Dicky Soetadi, Penerbit Mitra Utama, Jakarta.

- Lovelock, Christopher H. 1992. *Managing Service: Marketing Operations and Human Resources*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- _____. 1994. *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*, Mc.Graw-Hill, New York.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ketiga belas, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, S. 1991. *Metode Research, Penelitian Ilmiah, Thesis*, Penerbit Jemmars, Bandung.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nisjar, Karhi. 1997. *Konsepsi tentang pemberdayaan aparatur di daerah. Makalah pada Lokakarya Visi dan Misi Metropolitan*, 2000, Bandung
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*, Penerbit Grasindo, Jakarta
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit In-Trans Malang, Surabaya.
- Roth, Gabriel. 1997. *The Private Provision of Public Services in Developing Countries*, EDI Series in Economic Development, Published for The World Bank, Oxford University Press.
- Rusli, Budiman. 2006. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, diakses pada Harian Pikiran Rakyat Online tanggal 28 Mei 2007.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta, Jakarta
- Savas. 2002. *The New Public Management, Lesson from Inovating Governors and Mayors*, Khunr Academic Publisher, Boston
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance; Membangun Sistem Manajemen Kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance*, Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- _____. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Penerbit PT Refika Aditama, Bandung.
- Skelcher, C. 1992. *Managing for Service Quality*, Longman, London.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Penerbit Gramedia, Jakarta

Supranto J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

_____. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Tangkilisan, Hessel Nogi.S. 2005. *Manajemen Publik*, Penerbit PT Grasindo, Jakarta.

Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono F dan Diana A. 2001. *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Thoha, Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, Penerbit Widya Mandala, Yogyakarta.

_____. 1999. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Penerbit Rajawali, Jakarta.

Waterman, Robert, Peter. 1984. *In Search of Excellence, Meraih Keunggulan* Alih Bahasa Agus Maulana, Penerbit Karisma Publishing Group, Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*, Penerbit Insan Cendekia, Surabaya

Zeithaml, Valerie A. Parasuraman A dan Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.

TESIS

Andriani, Elvira. 2001. Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit Siloam Gleneagles, Program Pascasarjana UI.

Azharudin. 2006. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI, Program Pascasarjana UI.

Bondan, Toto. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Lurah Se-Kotamadya Jakarta Timur, Program Pascasarjana UI.

MAJALAH/ ARTIKEL

Awaluddin, Hamid, diakses tanggal 13 Agustus 2007. Pidato Rapat Kerja Departemen Hukum dan HAM RI. <http://www.depkumham.go.id>

Berry, dalam Permas, Achsan. Keterpaduan Kebijakan dan Strategi Dalam Upaya meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik, Jurnal Forum inovasi, September – November 2003

Dwiyanto, Agus. Peran Masyarakat Dalam Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia, Jurnal Forum Inovasi September-November 2003.

Kasim, Azhar, Kemitraan Pemerintah swasta dan relevansi terhadap reformasi administrasi negara, jurnal kebijakan dan administrasi publik , Vol. I, 1996

_____. Pergeseran Paradigma Otonomi Daerah Dalam Rangka Reformasi Administrasi Publik di Indonesia, jurnal Bisnis dan Birokrasi No 1/Vol.1/Juli/2000.

Soeling, Pantius.D, Pemberdayaan Sumber Daya Manusia untuk peningkatan pelayanan, jurnal Bisnis dan Birokrasi No. 2/Vol.III/Maret/2001.

Homepage: www.sisminbakum.com diakses pada tanggal 30 Mei 2008.

Warta Ekonomi, 25 Mei 2008

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan. Pembentukan Kantor Pelayanan Hukum di Wilayah Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM RI. Laporan Penelitian. Jakarta. 2006

Zauhar, Sosilo. Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal, Jurnal Administrasi Negara, Vol.1 No.2, Maret, 2001

DOKUMEN-DOKUMEN

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN (selanjutnya disebut UU KKN)

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2004 No 125)

Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT).

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995, Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan

Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999, Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan

Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M-01-HT.01-10 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum dan Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar, Penyampaian Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar dan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan.

Keputusan Presiden RI Nomor 102 Tahun 2001 tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen.

Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.09-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman tatalaksana pelayanan umum dan telah diubah menjadi KEPMEN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum.