

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas : Pendekatan Sisi Kualitatif*. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas, 2002
- Aronson, J. Richard. *Distinguishing between private good and public goods*. USA: Sage Publication, 1999
- Barata, Atep. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo, Desember 2003
- Brickman, Leonardo. *Research Design*. USA: Sage Publication, 2000
- Creswel, John W. *Research design; Qualitative and Quantitative Approaches*. USA: Sage Publication, 1994
- Davies, Gordon dan Elizabeth Stacey. *Quality Education @ a Distance*. Kluwer Academic Publisher, 2003
- Eko, Supriyanto. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN 2001
- Garrison, D. R. *Self Directed Learning and Distance Education*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publisher, 2003
- Gasperz, Vincent. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia, 1997
- Handayani, Soenarno. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: Gunung Agung

- Ibrahim, Buddy. *Total Quality Management*. Jakarta: Percetakan karya Unipress, 2000
- Maxwell, Joseph A. *Qualitative Research Design an Interactive Approach*. USA: Sage Publication, second edition, 2005
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara, Mei 1992
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Juli 2007
- Munandar, Sunoto. *Pengembangan Kualitas SDM dari Persektif PID*. Jakarta: Psikologi UI, 2001
- Ndraha, Taliziduhu. *Human Resources & Personal Management*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999
New Delhi: Published by Association of Indian Universities, 1999
- Powar, K.B. dan Veena Bhalla. *Quality Assurance in Distance Higher Education*.
- Pratmoko, A. *Alternatif Sistem Pendistribusian Bahan Belajar UT Memakai Metode Simplex Transportasi*. Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Terbuka, 2000
- Prihandono, Doni dan Rohmat Haryadi. *Servant Leadership*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo-Gramedia, 2004
- Rahardjo, M. Dawan. *Keluar dari Kemelut Pendidikan Nasional Menjawab Tantangan Kualitas Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta: Intermedia, 1997
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Kogan Page Ltd, 1996
- Setijadi. *Buku Pedoman Pendidikan Jarak Jauh*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2005
- Soetopo. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Bina Aksara, 1999
- Suardi, Rudi. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. PT. Remaja Rosdakarya, Oktober 2001
- Suparman, Atwi dan Aminudin Zuhairi. *Pendidikan Jarak Jauh Teori & Praktek*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, Maret 2004

Susilo, Willy. *Audit Mutu Internal*. PT. Vorqistatama Binamega, September 2003

Thomason, George F. *Meningkatkan Kualitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1997

Tilaar, H.A.R. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002

Wahyono, Effendi. *Universitas Terbuka Dulu, Kini dan Esok 20 tahun*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2004

Wardani, I.G.A.K. dan Prayekti. *Bahan Ajar Pendidikan Tinggi Jarak Jauh*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2006

Peraturan Perundang-Undangan:

Republik Indonesia. Keputusan Presiden No. 41 Tahun 1984 tentang Pendirian Perguruan Tinggi Negeri yang Ke-45 di Indonesia, yaitu Universitas Terbuka. Jakarta: 04 September 1984

Republik Indonesia. SK Mendiknas nomor 123/O/2004, yaitu Organisasi dan Tata Kerja. Tidak dipublikasikan

Universitas Terbuka. Rencana Operasional 2001 – 2005. Tahun 2001. Tidak dipublikasikan

Universitas Terbuka. SK Rektor UT nomor 112/J31/2005, yaitu Struktur Organisasi UT. Tidak dipublikasikan

Universitas Terbuka. Surat Keputusan Rektor No.119/J31/KEP/2002 tentang pembentukan Tim Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas). Jakarta: 22 April 2002

Universitas Terbuka. *Surat Keputusan Rektor No.275/J31/KEP/2004 tentang Penggunaan Pedoman/Panduan Kerja dalam Rangka Implementasi Sistem Jaminan Kualitas (Simintas) di Lingkungan UT*. Jakarta: 01 November 2004

Lainnya:

Badan Standarisasi Nasional. *Sistem Manajemen Mutu*. SNI 19-9001-2001

Katalog Universitas Terbuka. Jakarta: pusat penerbit Universitas Terbuka, September 2007

Pedoman Simintas unit Puslaba (JKOP DS00), Dokumen internal Universitas Terbuka, 05 November 2007

Alamat website:

Syamsir, 2008,

http://id.shvoong.com/humanities/h_philosophy/1786495-epistemologi-ilmu/)

Sumber harian kompas, September, 01,2008

<http://www.penapendidikan.com/universitas-terbuka-potensi-jangkau-masyarakat>

Wawancara:

Zuhairi, Aminuddin. Personal interview. 8 Mei. 2008.

Putra, Agung Sastrawan. Personal interview. 12 Mei. 2008.

Suhanda. Personal interview. 14 Mei. 2008.

Hadi, Saiful. Personal interview. 16 Mei. 2008.

Djarmiko, Tedjo. Personal interview. 20 Mei. 2008.

Konsepsi, Gatot. Personal interview. 22 Mei. 2008.