

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Atep, Barata., 2003. Dasar – dasar Pelayanan Prima. Gramedia, Jakarta.
- Dunn , William, 2003., Pengantar Analisis Kebijakan Publik edisi kedua, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1998. *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pramusinto, A dan Kumorotomo, W., 2009. “ Governance Reform di Indonesia : Mencari arah kelembagaan politik yang demokratis dan birokrasi yang profesional”, MAP - UGM, Gava Media, Yogyakarta.
- Suwandi, Made. 2002, *Pokok-pokok Pikiran Konsepsi Dasar Otonomi Daerah Indonesia, Forum Kebijakan*, Program MAP-UGM, 19 April 2002, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 2009., *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Kencana, Jakarta.
- Utomo, Warsito, 2007., *Dinamika Administrasi Publik ; analisis empiris seputar isu - isu kontemporer dalam administrasi publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Winarno, Budi, 2004, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Jakarta : Media Pressindo.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.

JURNAL

- Erland Mouw, ”Kualitas Pelayanan Publik Di Daerah” Jurnal Uniera, Volume 2 No. 2 Agustus 2013 :
- Rozy Afrial, “Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus2009, Volume 16 Nomor 2.

- Switika Bonde, “Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dengan Kualitas Pelayanan Publik” Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No. 2, 2013.
- Suharto Edi, PhD., “Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (Service for Customers with Special Needs) pada Sektor Pelayanan Publik” . Jurnal Online, 6 April 2010.
- Syani Abdul., Birokrasi Pelayanan Kepada Masyarakat, Jurnal Online 19 Maret 2010 : hal 2 – 3
- Yayan Rudianto, “Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan”, Jurnal Madani Edisi II/November 2005.
- Yogi S dan M.,Ikhsan, Standar Pelayanan Publik di Daerah , Jurnal Online, 19 Maret 2010.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 1996., *The Behavioral Consequences of service Quality* “Journal of Marketing” 60 (31-46).
- Zauhar Soesilo, 2001., “Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal ” , Jurnal Administrasi Negara , Vol. 1 (2) : 1 - 12

PERATURAN

- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik* . Jakarta.
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.