

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Ali, Farid. 1993. : **Metode Penelitian Sosial Dalam Ilmu Administrasi Dan Pemerintah**, Aksara Pratama: Surakarta.
- Abdullah, M Syukur, 1998 : **Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi**, Makalah Yang Di Sajikan Pada Temu Kaji Nasional PERSADI Pusat, Ujung Pandang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Dunn, William N. 2003: **Pengantar Analisis Kebijakan Negara**, Rieneke Cipta. Jakarta
- Edwards III George C. (1980), *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc, United States of America
- Edwards III George C. (1980). *Implementing Public Policy*, Washington : Congressional Quarterly Press
- Effendi, dkk, 2000 : **Ilmu Teori Dan Filsafat Komunikasi**, Rosda karya, Bandung..
- Grindle, Marillee, 1980 : **Politics and Policy Implementation In The Third World**, Prinnton Univercity Press, New Jersey
- Hardijanto. 2000. *Pendayagunaan Aparatur Ne-gara menuju Good Governance (makalah) disampaikan pada TOT Pengadaan Barang/Jasa Menuju "Good Governance,"* Jakarta.[http://www.-bogor.net/idkf/idkf-2/wawancara\(11-9-2000\)](http://www.-bogor.net/idkf/idkf-2/wawancara(11-9-2000))
- Inu, Kencana, 1999 : **Ilmu Administrasi Publik**, Rieneka Cipta, Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008 : **Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya**, Mandar Maju, Bandung.
- Kelompok Kerja Sanitasi (POKJA)., 2011, *Buku Putih Sanitasi (BPS)*, Kabupaten: Aceh tenggara.
- Komorotomo, Wahyudi, 2005 : **Etika Administrasi Negara**, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kuswandi, 1996 : **Komunikasi Massa Analisis Media Televisi**, Rieneka Cipta, Jakarta
- Lase, 2007 : **Implementasi Pelayanan Publik**, Program Pasca Sarjana USU, Medan.

- Lukman, S, 2000 : **Manajemen Kualitas Pelayanan**, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Moenir, AS, 1992 : **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Bumi Aksara Jakarta.
- Mohammad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi. Makalah Disampaikan Pada Seminar “Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi”* Di bapenas Jakarta pusat.
- Moleong, Lexy j. (2000): **Metode Penelitian kualitatif**, PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. 2002 : **Penelitian Kualitatif**. Rosdakarya; Bandung
- Nawawi, Hadari, 1995, : **Metode Penelitian Bidang Sosial**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nugroho, Riant. D, 2003 : **Reinventing Goverment**, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Nurcholis, H, 2005 : **Teori Dan Praktik Pemerintah Dan Otonomi Daerah**, PT. Grasindo, Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring customer satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratmindo dan Atik Septi Winarsih, 2005 : **Manajemen Pelayanan**, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Saefullah, D, 1999 : **Konsep Dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik**, Dalam *Jurnal Publik Volume Nomor 1*, UNPAD Bandung
- Seafullah, H.A. Djadja. 2008a. *Pemikiran Konteporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung : Aipi dan PK2W Lemlit Unpad.
- Solly, 2007 : **Kebijakan Publik**, Mandar Maju, Bandung.
- Sholihin, 1997 : **Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara**, Bumi Aksara Jakarta.
- Soekanto, Soejono, 2006 : **Sosiologi Sesuatu Pengantar**, Grapindo Persada Jakarta
- Sumartono, 2007 : **Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik**, Universitas Brawijaya Malang.

- Suparlan, J.B, 1993 : **Kamus Istilah Pekerja Sosial**, Pustaka Penerangan, Yogyakarta.
- Surakhman, Winarto 2000 : **Pengantar Penelitian Ilmiah**. Tarsito Bandung
- Soekanto, S, 2002 : **Sosiologi Suatu Pengantar**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta..
- Syahril, M.A.S, 1991 : **Analisis Kebijakan Negara**, Gramedia, Jakarta.
- Tangalisan, 2003 : **Implementasi Kebijakan Publik**, Rajawali Pers Jakarta.
- Thomas, R Dye, 1976 : **Understanding Publik Policy**, Ros Dekarya, Bandung.
- Wahab, Solichin. Abdul. 1997. **Pengantar Analisis Kebijakan Negara**. Rieneka Cipta: Jakarta.
- Wahab Sholichin, Abdul, 1991 : **Pengantar Analisis Kebijakan Negara**, Rienika
- Wayne , 1997 : **Pengantar Dan Teori Peraktik Analisis Kebijakan**, Kencana Prenada Group : Jakarta
- Wahyuni, Erma dan Tangkilisan, Anderson, 2002 : **Kebijakan dan Manajemen YPAPI** Yogyakarta.
- Wibawa , Samodra, 1992 : **Pengantara Implementasi Kebijakan**, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Widodo, Joko, 2001 : **Good Governance**, Insan Cendikia, Surabaya.
- Widjaya, A.W, 1989 : **Administrasi Kepegawaian**, Rajawali Pers, Jakarta.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Qanun N0.01 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung.