

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1990, Pengantar Analisis Kebijakan Negara, Rineka Cipta, Jakarta.
- Alwi, Syarifuddin. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif, Yogyakarta. BPFE.
- Anderson James E, 1979, Public Policy Making, New York, Holt, Rinehart and Wiston.
- Barzelay, M. 1992. Breaking Through Bureaucracy. Los Angeles. University of California Press, Ltd.
- Benington, Jhon and Moore, Mark H. 2011. Public Value. Theory & Practice .Newyork. Palgrave Macmillan
- Boediono B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan . Jakarta. PT. Aneka Cipta
- Creswell, Jhon W. 2010. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Davis, Gordon B. 1993. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. Terjemahan, Seri. Manajemen 90-A. Jakarta: PT. Pustaka Binaman
- Davis, Keith dan John W. Newstroom. 1996. Perilaku Dalam Organisasi, Jilid 1 dan 2, Penerjemah Agus Dharma. Jakarta. Erlangga.
- Djaenuri. Aries. 2003. Hubungan Pusat dan Daerah Dalam Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta. Ghalia Indonesia
- D. Lasswell, Harold., & Kaplan. Abraham. 1970. Power and Society. New Haven. Yale University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- E. Anderson, James. 2006. Public Policy Making: An Introduction. Belmont. Wadsworth.
- Edward III, George C. 1980. Implementing Public Policy. Washington. Congressional Quarterly Press.
- Elliassen dan Kooiman, Eliassen, 1993, Managing Public Organizations, Second Edition, Sage Publications.

- Felix. A. Nigro dan Lioyd.G.Nigro. 1999. *Administrasi Publik*. Jakarta, Rineka. Cipta
- Gasperz, V. 1997 *Manajemen Kualitas*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Donnelly. 1996. *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Jakarta. Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik; Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta. Gava Media.
- Indrawijaya. 1966. *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. Bandung: Penerbit Sinar Baru.
- Islamy, M. Irfan. 2004. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta. Bumi Aksara
- Jones, Charles O, 1991. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Diterjemahkan oleh Ricky Istamto. Jakarta. Rajawali Pers.
- Kasim, Azhar. 1995. *Teori Pembuat Keputusan*. Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kristiadi, JB, 1997. *Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah*, JHS, S Jakarta.
- Liff, Stewart. 2007. *Managing Government Employees (How to Motivate Your People Deal With Difficult Issues. And Achieve Tangible Results)*. Newyork. Amacom (American Management Association).
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.
- Lovelock, J.E. 1968. *Analysis by gas phase electron absorption*. In: *Gas Chromatography 1968*, Harbourn, C.L.A. Editor, 95-108
- Moenir H.A.S., 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta. Bumi Aksara.
- Mas' oed, Mohtar. 1994. *Ilmu Hubungan Internasional; Disiplin dan Metodologi*. Jakarta. LP3ES.
- Nasution, m, Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (total Quality Management) Edisi Kedua*.
- Nasution, Z. (1990). *Prinsip-prinsip Komunikasi untuk Penyuluhan*. Jakarta

- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta. Rineka Cipta.
- , 2000. *Ilmu Pemerintahan (kybernology)*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Nelson Pakpahan, 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Studi Pada Kecamatan Tanjung Morawa Deli Serdang, Medan, MAP-UMA*
- Osborne, David., & Gaebler, Ted. 2005. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector* (Abdul Rosyid, Penerjemah). Jakarta Penerbit PPM.
- Parsons, Wayne. 2005. *Public policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta. Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Purwanto, E.A dan Sulistyastuti, D.R. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta. Gava Media. Rahayu, Amy, Y.S, 1997.
- Ramsah Hasanuddin, 2011. *Analisis Kualitas Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) Studi di BKPPD Kota Metro Provinsi Lampung, Yogyakarta. MAP-UGM.*
- Rasyid, Ryaas. 1997. *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Jakarta. Yasrif Watampone.
- Ratminto & Winarsih, Atik septi, 2005, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur; Desain & Aplikasi*. Jakarta. Arcen
- Santoso, Amir. 1993. *Analisis Kebijakan Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta. Gramedia.
- Savas, Emanuel S. 1987. *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey. Chatham House Publishers, Inc. Post Office Box One Chatham.
- Salusu J. 1998. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta. Grasindo.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa depan*. Bandung. Refiko Aditama

- Silalahi, Ulbert. 1997. Studi tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori dan Dimensi), Bandung. Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sujak, A. 1990. Kepemimpinan Manajer: Eksistensinya dalam Perilaku Organisasi. Jakarta. Rajawali.
- Sunarno, Siswanto. 2006. Hukum Pemerintahan Daerah. Sinar Grafika, Jakarta.
- Sunarto. 1994. Manajemen Strategi. Malang: STIE Malangkucecwara
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 1985, Pengantar Administrasi Pembangunan, Jakarta: LP3ES.
- Suradinata, Ermaya. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung. CV Ramadhan.
- Thohah, Miftah. 2007. Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Thoha, Mifta. 2009. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta. Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 1999. Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta.
- Triguno, 1997. Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja, Jakarta
- Utomo, Warsito. 2005. Administrasi Publik Baru Indonesia (Perubahan Paradigma dari administrasi negara ke administrasi public). Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Yamit, Zulian. 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa . Yogyakarta.

### **Jurnal- Jurnal**

- Bromley, Raymond J. 1978. Organization, Regulation and Exploitation in The So-Called ‘Urban Informal Sector’: The Street Traders of Cali, Columbia. World Development 6 (9-10): 116-117

Cahyo Dwi Arifianto dkk, 2013, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1 No 3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

Ekonisia Yuwono, Teguh. 2008. Jurnal Civil Service, Kebijakan dan Manajemen PNS : Menggagas Kinerja Birokrasi. Jakarta. Pusat Pengkajian Penelitian Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara.

Ranah, KR. 2008. Pelayanan Publik yang Berbelit; Warisah Penjajah Agar Kita Tak Bisa Maju.

Rahayu, Amy Y.S. 1996. Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.

Saefullah, A. Djadja. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Dalam Jurnal Publik Volume Nomor 1. Bandung. UNPAD.

### **Peraturan Dan Undang-Undang**

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS.

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat PNS.

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Keputusan Presiden Nomor 159 tahun 2000 Tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Keputusan Kepala BKN Nomor : 03/KEP/2000, Tentang Perubahan Nomenklatur Kantor Wilayah BAKN menjadi Kantor Regional BKN.

Peraturan kepala BKN Nomor 36 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional BKN

**Website :**

<http://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/pelayanan-publik-prima.pd>.

[www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id)

