

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Ariadi Waluyo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007.
- Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta. 2003.
- Boediono Santoso, *Implementasi dan Apresiasi Pelaksanaan Tugas Pemerintahan*, Alumni, Bandung, 2006.
- D. Riant Nugroho., *Otonomi Daerah, Desentralisasi Tanpa Revolusi Kajian dan Kritik Atas Kebijakan Desentralisasi di Indonesia*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Dadang Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta, 2005.
- Deddy Supriyadi Bratakusumah dan Dadang Solihin, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Gramedia. Jakarta, 2005.
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003.
- Irfan Islamy, *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pusat Pelajar, 2005.
- Kanji Sulastri, *Otonomi Daerah Sebagai Suatu Paradigma*, Sinar Erlangga, Jakarta, 2006.
- Nurmandi Saragih, *Efektivitas Tugas Pemerintahan di Mata Masyarakat*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.
- Paimin Napitupulu., *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*, Alumni. Bandung. 2005.
- Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta, 2008.
- Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Mandar Maju. Bandung, 2004.
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2002.

B. Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Perubahan Kesatu dan Kedua Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah No 70 Tahun 1999 Tentang Penetapan Ibu Kota Kabupaten Simalungun

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

C. Internet:

Wikipedia Indonesia, "Kabupaten", melalui <http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten>, Diakses tanggal 28 Maret 2011.