

DAFTAR PUSTAKA

- Babinova, Olena, *Local Self-Government In Ukraine: Strategic Priorities And Problems Of Realization*, Journal Of Public Administration And Policy Research Vol. 3(4) pp.98-105, April 2011
- Davidow, William H. & Bro Uttal, 1998. *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher
- Depdagri-LAN.2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta LAN.
- Effendi, Sofyan. 2006. *Reformasi Birokrasi dan Pemberantasan Korupsi*. Seminar AIPI, 3-4 Mei 2006, Medan
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons, 2001. *Service Management: Operations, Strategy and Information Tecnology*. Third edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Hadi, Sutrisno, 2002, *Metodologi Research*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta
- Haryatmoko, 2011, *Etika Public*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung, Mandar maju
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lameck, Wilfed Uronu, *Strengthening Intra Municipal Decentralisation Through Physical Accessibility Of Services And Openness In Service Delivery: The Case Of Morogoro Municipal Council*, Journal Of Public Administration And Policy Research Vol. 3(5) pp.141-155, May 2011.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta , LAN.
- Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing*. USA, Prentice Hall, Inc
- Mahmudi. 2005. *Management Kinerja Sector Public*. Yogyakarta; UPP STIM YKPN.

- Mckevitt, David. 1998. *Managing Core Public Service*. Publish By Blackwell Publisher In Oxford, Malden, Mass.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Management Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara
- Najeebullah Khan and Ghulam Muhammad Kundi, *Devolution And Political Accountability: Some Insights From Pakistan*, Journal Of Public Administration And Policy Research Vol. 3 (9) pp.242-249, November 2011.
- Osborne, David And Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government (Mewirauahakan Birokrasi)*. PPM Jakarta 2003.
- Pamuji, S, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan public*. Jakarta: Widyapraja
- Poerwadarminta, W.J.S, 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Prasodjo, Eko. 2006. *Reformasi Kepegawaian (Civil Service Reform)*. Jurnal Demokrasi dan HAM, The Habibie Center, Volume 5 nomor 3, Jakarta
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih, 2012, *Implementasi Kebijakan Public*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozy Afrial, *kualitas pelayanan public kecamatan setelah perubahan kedudukan dan fungsi camat sebagai perangkat daerah*, Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95 Volume 16, Nomor 2 ISSN 0854-3844
- S. O. Uremadu and J. C. Ndulue, *A Review Of Private Sector Tax Revenue Generation At Local Government Level: Evidence From Nigeria*, Journal Of Public Administration And Policy Research Vol. 3 (6) pp. 174-183, June 2011
- Sampara, Lukman, 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sarundajang, 2005, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Kata Hasta, Jakarta.
- Saefullah, H. A. Djadja, 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Siagian, Sondang P, 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Semil, Nurmah, 2005. *Service Quality (Servqual). Pelayanan Publik Instansi Pemerintah dan The New Public Service*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA) vol. 5 No. 1, Januari 2005.

Syaukani, Afan Gaffar, dan M. Ryaas Rayid, 2003, *Otonomi Daerah, dalam negara kesatuan*, kerjasama Pustaka Pelajar dan Pusat Kajian Etika Politik dan Pemerintahan, Jakarta.

Thoha, Miftah, 2000. *Peran Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: PPs UGM.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Trilestari, Endang Wirjatmi, 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok FISIP UI.

Wibisono, Dermawan , 2013, *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press

Zulkarnain Lubis, 2010, *Penggunaan Statistika Dalam Penelitian Sosial*, Perdana Publising, Medan.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1956 tentang *Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dilingkungan Provinsi Sumatera Utara*

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, *Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*

Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1986 tentang *Perubahan Batas Wilayah Kota Madya Tingkat II Binjai, Kabupaten Tingkat II Langkat dan Kabupaten Tingkat II Deli Serdang*

Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang *Kelurahan*

Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2007, *Tentang Pendaftaran Tanah*.

Perpres Nomor 81 Tahun 2010, *Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*

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