

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, James.L., John M.Ivancevich., dan James H. Donelli. 1997. *Organisasi Jilid 1 dan 2*. (Terjemahan Nunuk Adiarni). Jakarta : Binarupa Aksara.
- Handoko, Hani T. 1998. *Manajemen*. Edisi ke-2. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Pelayu. 2001 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Jasfar. Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jauch,L.R: Glueck,W.F 1998. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Alih bahasa Hendra Teguh dkk. Jakarta : PT. Dadi Kayana Abadi.
- Kuncoro,M, 2006. Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif? Jakarta: Penerbit Erlangga
- Loether J. Herman., and McTavish,G. Donald. 1993. *Descriptive and Inferential Statistics An Introduction*. Boston : A Division of Simon Schuster, Inc
- Mc Kevit David. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachuselts : Blackwell Publishers
- Ndraha, Taliziduhu.1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) jilid I* . Jakarta : Rineka Cipta.
- 2005. *Kybernology, Beberapa Konstruksi Utama*, Tangerang: Cirao Credentia Centre.
- Nisjar,K: Winardi,1997. *Manajemen Strategik*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.

- Robbins, Stepen. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Edisi Ketiga. Terjemahan Jusuf Udaya Lic. Jakarta : Arcan
- Rosenbloom, David, H., Ingraham, Patricia, W., 1992. *The Promise and Paradox of Civil Service*. Pittsburgh : University of Pittsburgh
- Saefullah. Djadja.H.A. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Cetakan pertama. Bandung : LP3AN FISIP UNPAD
- Siagian. Sondang P. 2001.a. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- 2001.b. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta : Bumi Aksara
- 2006. *Filsafat Ilmu Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siagian, Matias. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Medan: PT Grasindo Monoratama.
- Siagian dan Suriadi. (2010). *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan CSR Perspektif Pekerjaan Sosial*. Medan: FISP USU Press.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Sitorus Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press
- Wahyudi,A.S, 1996, *Manajemen Strategi: Pengantar Proses Berpikir Strategik*, Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Winardi 1999. *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Bandung: Mandar Maju
- ,2005. *Pemikiran Sistematis dalam Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Rajawali Pers
- Van Meter, D.S. and C.E. Van Horn. 1974. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework Administration and Society 6*.

Undang-Undang dan Peraturan

Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem
Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombusman Republik Indonesia.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

25/KEP/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

