

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Barata, Atep Adya, 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1995, Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustainin Organizational Achievement, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Dwiyanto, Agus, 1995, Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Galang Printika, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003, Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Dean M, Harris, Ethics in Health Services and Policy: A Global Approach, 2011, Jossey-Bass, San Fransisco.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Handoko, 1988, Kinerja dan Tingkat Emosional, Pratama, Surabaya.
- Moleong, Lexi J., 2000, Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara
- Keban, Yeremias T., 1995, Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- David Osborne, Peter Plastrik, The Reinventor's Fieldbook: Tools for Transforming Your Government, 2000, Jossey-Bass, San Fransisco.

- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik* Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Wirawan, 2002, *Kapita Selekta Teori Kepemimpinan Pengantar untuk Praktek dan Penelitian*, Yayasan Bangun Indonesia & Uhamka Press, Jakarta.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Karen Hardy, *Enterprise Risk Management: A Guide for Government Professionals*, 2012, Jossey-Bass, San Fransisco.
- Hal. G. Rainy, *Understanding and Managing Public Organizations*, 2012, Jossey-Bass, San Fransisco.