

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 1998. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta :Rineka Cipta.
- Gaspersz , Vincent. (1997), **Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep – Konsep dalam Manajemen Bisnis Total**. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Handoko, T. Hani, (1999), **Manajemen**, Yogyakarta, BPFE
- Hasibuan, Malayu, (2002), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hidayat dan Sucherly. 1986. **Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri Kasus Indonesia**, dalam Jurnal Prisma, Nomor 12 LP3ES, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, (1995), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta, BumiAksara.
- _____ (2000), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta, BumiAksara.
- _____ (2001), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Cetakan kelima, Jakarta, Bumi Aksara.
- _____ (2006), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Cetakan ketujuh, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. (1997), **Metodologi Ilmu Pemerintahan**, Jakarta : Rineka Cipta.
- _____ . 2003. **Kybernology jilid 1 dan 2**. Jakarta : Rineka Cipta.
- Osborne, David & Plastrik, Peter, (2004), **Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha**, Terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan, Jakarta, PPM.
- Prawirohardjo, Soewargono. 1993. **State of The Art dari Ilmu Pemerintahan**. Jakarta :Karya Dharma IIP.
- Ratminto&Winarsih, AtikSepti,(2006), **Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model, Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal)**, Jakarta, Pustaka Pelajar.

- Rasyid, M., Ryaas, (1997), **Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Kepemimpinan dan Etika**, Jakarta, Yarsif Watampone
- Saefullah, A. Djadja. 1999. **Konsep dan Metode Pelayanan Umum, dalam Publik Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**, Volume 1 Nomor 1. Bandung : UNPAD.
- Sedarmayanti. 1996. **Tata Kerja dan Produktivitas Kerja dan Tinjauan dari Aspek Ergonomi atau Kaitan Antara Manusia dengan Lingkungan Kerjanya**. Jakarta : Bandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1998. **Manajemen Abad 21**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, LijanPoltak, Dr., M.M., M.Pd.,dkk, (2006), **Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)**, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiarto, Endar, Ir, (1999), **Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa**, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, Prof., Dr., (1998), **Metode Penelitian Administrasi**, Bandung, Alfabeta
- _____ (2008), **Metode Penelitian Pendidikan**, Bandung, Alfabeta
- Supranto. (1997). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Terry, George, (2003), **Prinsip-Prinsip Manajemen**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 1998. **Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia**. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Tjiptono, Fandy, (1996), **Manajemen Jasa**, Yogyakarta, Andi.
- _____ (1997), **Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)**, Yogyakarta, Andi.
- _____ dan Chandra, Gregorius, (2005), **Service, Quality dan Satisfaction**, Yogyakarta, Andi.
- Triguno. 1997. **Budaya Kerja :Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja**. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.

B. LAIN-LAIN

Lembaga Administrasi Negara, (2006), **Himpunan Peraturan Tentang Pelayanan Publik**, LAN, Makassar