

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- Gibson, et.all.,1996. *Manajemen (Terjemahan oleh Zuhad Ichyudin)*. Erlangga: Jakarta.
- Gronroos,C., 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*.Massachusetts: Lexington.
- Hamdani, dkk 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia(Dasar dan Kunci Keberhasilan)*, PT. Gunung Agung: Jakarta
- Ivancevich Et.all., 1997. *Management Quality and Competitiveness( Second Edition)*. Irwin: Chicago.
- Iqbal, Mohammad., 2004. *Pelayanan yang memuaskan*, PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Komaruddin., 1994, *Ensiklopedia Manajemen*, Alumni: Bandung.
- Kotler., dan Keller., 2008.*Manajemen Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.
- Kotler, Phillip., 1994. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementasion and control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- Christopher, Lovelock., 2002. *Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy*. Prentice Hall: New Delhi.
- Leemans, Arne F., 1976. *The Management of Change in Government*. The Hague.
- Manullang., 1985. *Dasar – dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Moenir., 2002. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nazir., Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia : Jakarta.
- Priyanto, Agus., 2006.*Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Alumni: Bandung

- Ratminto,. dan Winarsih., 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Gunung Agung: Jakarta
- Sadu, Wasistiono., 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokus: Jakarta.
- Lukman, Sampara., 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press: Jakarta.
- Sedarmayanti., 2001., *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja*, Mandar Maju: Bandung
- Sedarmayanti., 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama: Bandung.
- Siagian, Sondang P., 1989,*Ensiklopedia administrasi* , gunung agung: jakarta
- Sinambela, Et.all., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara: jakarta.
- Tjiptono, Fandy.1995. *Manajemen jasa*, yogyakarta, Andi: Yogyakarta.
- , 2002, . *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi: Yogyakarta.
- Talidzuhu, Ndraha., 2005, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta Media: Jakarta.
- Widodo, Joko., 2001. *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Ihsan Cendekia: Surabaya.
- Winardi., 2000. *Asas-Asas Manajemen*, Mandar Maju: Bandung.
- Yoeti, Oka A., 2003, *costumer Service Cara efektif Memuaskan Pelanggan*, Pradnya Paramita : Jakarta.
- Zeithaml, Valerie A., Parasurahman A., Berry Leonard L., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmilan, Inc.

## **DOKUMEN-DOKUMEN:**

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004, tentang *Pemerintahan Daerah*.

UU No.25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999, tentang *Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993, *Tentang Izin Mendirikan Bangunan Dan Izin Undang-Undang Gangguan Bagi Perusahaan Industri*.

Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 18 Tahun 2009, tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Camat Kabupaten Pinrang*.

## **LAIN-LAIN**

Djamaludin, Antjok., 1999. "Penyelenggaraan *Good Governance* di Indonesia". *Makalah*. Disampaikan pada Diskusi Panel Penyelenggaraan *Good Governance*.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pinrang., *Kecamatan Watang Sawitto dalam Angka (Watang Sawitto Subdistric In Figure)*., 2011, Pinrang

Lembaga Administrasi Negara., 1993. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*., Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2003. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*., Jakarta

Lembaga Administrasi Negara., 2009. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*., Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2011. *Panduan Penulisan Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara (STIA-LAN) Makassar., Makassar.