

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita,Rahardjo.2011.*Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Duaji,Noverman.2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung
- Dwiyanto,Agus.2011.*Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif dan Kolaboratif)*.Yogyakarta:Gadjah Mada University Press
- Moleong, Lexy J.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasution.2004.*Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor:Ghalia Indonesia
- Pasolong,Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Prasojo,Eko.2009.*Reformasi Kedua*.Jakarta:Salemba Humanika
- Ratminto, Atik Winarsih.2012.*Manajemen Pelayanan*.Jakarta:Pustaka Pelajar
- Santosa,Pandji.2008. *Administrasi Publik. (Teori dan Aplikasi Good Governance* Bandung: PT. Refika Aditama
- Sedarmayanti.2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan(Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sulistiyo,Eko Budi, Moh.Waspa Kusuma Budi.2009.*Birokrasi Publik Perspektif Ilmu Administrasi Publik*.Bandar Lampung: CV Badranaya

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*.
Jakarta: Sinar Grafika

Tjiptono, Fandi, Gregorius Candra. 2011. *Total Quality Manajement*.
Yogyakarta: ANDI

Widjaja. HAW. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT Raja
Grafindo Persada

Zauhar, Soesilo. 2002. *Reformasi Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Sumber Lain:

Rifaul, Absori. 2006. *Efektivitas Organisasi Kecamatan Natar di Era Reformasi
(Studi di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)*. Bandar Lampung :
Universitas Lampung

Buku Kebijakan PATEN Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian
Dalam Negeri Republik Indonesia tahun 2010

Tribunnews.com lampung, diakses 19 September 2014

Suaralampung.com, diakses pada 15 November 2014

www.menpan.go.id, diakses 19 Agustus 2014

www.ditjen.kemenkumham.go.id, diakses 20 Agustus 2014

Laporan ombudsman RI 2013