

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Implementasinya). Gava Media . Yogyakarta
- Sujadi, H 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung. PT Refika Aditama
- Subagyo, Joko 2006. Metode Penelitian, Dalam Teori dan Praktek. Rineka Cipta . Jakarta
- Widodo, Joko 2001. Good Governance (Telaah Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah). Insan Cendekia Surabaya.
- Kotler, 2002. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan , Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat , Jakarta.
- Kartono, Kartini .1980. Metode Penelitian . Bina Aksara, Jakarta.
- Koentjaraningrat, 1973. Metode- metode Penelitian Masyarakat, Gramedia, Jakarta.
- Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan . Tarsito Bandung
- Muhamad, Nazir, 1988. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Santoso, Pandji, 2008. Administrasi Publik (Teori dan Aplikasinya Good Governance), Refika Aditama. Bandung.
- Poltak Sinambela, Lijan Dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Sedarmayanti, 2004. “ Good Governance” (Kepemerintahan Yang Baik) bagian Kedua. Mandar Maju, Bandung.
- Sinambella, I.P.,2006. “Reformasi Pelayanan Publik” . Bumi Aksara Jakarta.

Soebhan,Syafuan, Rozi. 2000. Model Reformasi Birokrasi di Indonesia . LIPI. Jakarta.

Makala

Syafei, Inu Kencana, 2001. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bumi Aksara, Jakarta.

Taliziduhun Ndraha, 2003. Keybernology. Rineka Cipta. Jakarta.

Thoha Miftah, 2004. Birokrasi dan Politik di Indonesia. Raja Grafindo. Jakarta.

Sumber Lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .

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

[http:// Disdukcapil Pesawarankab.go.id](http://Disdukcapil.Pesawarankab.go.id)

<http://www.triadtmojo.wordpress.com> 2007/01/15 / Pelayanan Publik dan Konsep
Tentang Kepuasan Pelanggan 11.45