

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin, 1995, *Kinerja PDAM Kota Pontianak*, Tesis tidak dipublikasikan, Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Bastian, Indra & Soepriyanto, Gatot, 2002, *Sistem Akuntansi Sektor Publik*, Salemba Empat, Jakarta
- BPS, Provinsi Lampung, *Water Supply Statistics of Lampung 2011*, Lampung
- Bungin, Burhan, 2010, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep Teori dan Problema Pelayanan Publik)*, Penerbit Lembaga Penelitian Unila, Bandar Lampung
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus & Kusumasari, 2001, *Policy Brief : Kinerja Pelayanan Publik*, Edisi 1,2,3 &4/PB/2001, Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan, Yogyakarta.
- Echlos, Jhon & Shadily, 1992, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta
- Effendy, Sofyan, 1993, *Pelayanan Publik di Indonesia*, Prisma, Jakarta
- Indiahono, Dwiyanto, 2009, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Gava Media, Yogyakarta
- Indrabuana, Dwi, 2000, *Efektivitas Pelayanan Pemerintah Kecamatan*, Skripsi tidak dipublikasikan, Fisipol Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Karjadi, 1989, *Kepemimpinan*, Karya Nusantara, Bandung.
- Kartono Kartini, 1998, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Grafindo, Jakarta.
- Kodoatie, Robert & Basoeki, M, *Kajian Undang-undang Sumber Daya Air*, Andi, Yogyakarta
- Kumorotomo, Wahyudi, 1995, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara LAN, 2007, Jakarta
- Leavitt, Harold, 1986, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Nasucha, Chaizi, 2004, *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktik*, Grasindo, Jakarta
- Nawawi, Hadarin 1992, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Press, Yogyakarta.
- Metro dalam angka, *Metro City in Figures*, 2013, BPS Kota Metro
- Pasolong, Harbani, 2013, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Osborn, David & Gaebler, Ted, 1992, *Mewirausahakan Birokrasi, Transformasi Semangat Wira Usaha ke Dalam Sektor Publik*. PPM, Jakarta.
- Osborn, David & Plastrik, 1997, *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wira Usaha*, PPM, Jakarta.
- Pareek Udai, 1996, *Perilaku Organisasi, Pedoman ke arah Pemahaman Proses Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi Kerja*, Pustaka Binawan Pressindo, Jakarta.
- Pinno, E & Wittermans, 1996, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia-Inggris, Inggris-Indonesia*, Jakarta

- Prawiro Sentono, Suyadi, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Kebijakan Kinerja Karyawan – Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, BPFE, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pusataka Utama, Jakarta
- Riwukaho, Yoseph, 1988, *Prospek Otonomi Daerah di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2003, *Penuntun Latihan SPSS*, EleksMedia Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofyan, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN-RI, Jakarta
- Steers, Richard, (1980), *Organizational Effectiveness ; A Behavioral View*, Good Year Publishing Company Inc, Santa Monica
- Sugiono, 1999, *Metode Penelitian administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung
- Suryadi, DS, 2002, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Customer PDAM Kota Magelang*, Tesis Tidak dipublikasikan, Magister Manajemen Universitas Soedirman, Purwokerto.
- Sutrisno, Edy, 2010, *Budaya Organisasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Tjandra, Riawan, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta
- Thoha, Miftah, 1999, *Perilaku Organisasi*, Rajawali, Jakarta

- .....1999, *Pembinaan Organisasi*, Rajawali, Jakarta
- ..... 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana  
Prenada Media Group, Jakarta
- Tresiana, Novita, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Lembaga  
Penelitian Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Trogen, P.C. 2004. Public Goods. Handbook of Public Sector Economics : 198-  
205.
- Wahab, Solichin, 2008, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, UMM Press,  
Malang
- Wood, Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Created with



## DAFTAR PERDA, KEPMEN DAN PERATURAN LAINYA

Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 066/KPRS/CK/1982 tanggal  
10 Mei 1982

Peraturan Daerah Kabupaten Daerah tingkat II Lampung Tengah Nomor: 3 Tahun  
1993 tentang Pembentukan Organisasi Daerah Air Minum (PDAM)  
Kabupaten Dati II Lampung Tengah.

Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lampung Tengah Nomor:  
821.2/88/09/1994 tentang Pengangkatan Badan Pengawas Organisasi  
Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Lampung Tengah.

Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lampung Tengah Nomor:  
821.2/87/09/1994 tentang Pengangkatan Anggota Direksi Organisasi Daerah  
Air Minum Kabupaten Dati II Lampung Tengah

Surat Keputusan Walikota Nomor: 18 Tahun 2007 tanggal 10 Juli 2007

keputusan MENPAN Nomor:81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan  
Umum

Kepmen PAN Nomor 81 tahun 1993 Tentang sendi-sendi atau prinsip-prinsip  
pelayanan dapat dipahami dengan penjelasan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993

Created with