

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ancok, Djameluddin. 2000. *Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis*, (makalah).
- Barnes, Tony. 2007. *Kaizen Strategis For Successful Leadership*, Interaksa, Jakarta, (terjemahan).
- Dwiyanto Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Effendi, Sofian, 1995, *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik Indonesia*, Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Effendi, Sofyan, Syafri Sairin dan M. Alwi Dahlan, (Editor). 2000. *Membangun Martabat Manusia: Peranan Ilmu-ilmu Sosial Dalam Pembangunan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Gani, Meutia dan Rochman. 2000. *Membangun Pemerintahan Demokratis*. Yayasan Obor. Jakarta.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 2005. *Organizations*, Richard. D. Irwin. Inc.
- Gaspersz, V., 2004, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management And Marketing : Managing The Moment Of Truth In Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hasibuan, Malayu SP. 2002. *Manajemen Personalia*, Bina Kawan Club, Yogyakarta.
- Hughes, Edgar, Owen. 2004. *Public Management and Administration*, St. Martin's, United States of America.
- Islamy, Muh.Irfan, 2008, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*, Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya, Malang.
- Ivancevich John M, Lorenzi Peter, Skinner Steven J, dan Crosby Philip B.1997. *Manajemen Quality and Competitiveness*. Chicago, Irwin.

- Johnson, Terence.J. 2001. *Profesi Dan Kekuasaan: Merosotnya Peran Kaum Profesional dalam Masyarakat*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2008. *Pemimpin dan kepemimpinan*, Grafindo, Jakarta.
- Karjadi, M. 2009. *Kepemimpinan (Leadership)*, PT. Karya Nusantara, Bandung.
- Keban. M.S. 2000. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Korten dan Alfonso S. 2001. *A Study of Organizational Effectiveness Dalam Amitai Etzioni (Ed)*. New York. Reading on Capability for Development United Nations.
- Lembaga Administrasi Negara. 2000. *Implementasi Good Governance*. Jakarta.
- Lubis, Solly, 1989. *Serba serbi Politik dan Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Maskun, Sumitro. *Profesi Aparatur Negara dalam Birokrasi Indonesia*, Makalah Disajikan pada Seminar Nasional Ilmu-Ilmu Sosial, 19 Maret 2009.
- Mintzberg, Henry. 2003. *Structure In Five; Designing Effective Organizations*, Prentice-Hall.
- Moleong, J, Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Milles, B Matthew, Michael Huberman. 2002. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, UI Press, Jakarta.
- Mulyana, D. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, H. Hadari. 2002. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Numberi, Fredy. 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Makalah.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Negak, Kurt. 2005. *The Six Key To Company Succes*, Elex Media Komputindo, Jakarta, (terjemahan).
- Notoatmodjo. 1998. *Konsep Implementasi Manajemen*, Rajawali Press, Jakarta.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 2002. *Mewirusahaakan Birokrasi: mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik jilid 2* (terjemahan), PPM, Jakarta.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 2007. *Memangkas Birokrasi*, PPM, Jakarta, (terjemahan).
- Pamudji. 2005. *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara, Jakarta.
- Painter, Chris. 2004. *Public Service Reform: Reinventing or Abonding Government?*, dalam *The Political Quartely*, Oxford: Blackwell Publishers.
- Prawirohardjo Soewargono. 1993. *State of the Art Dari Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Karya Dharma IIP
- Rasyid, Ryaas, Muhammad. 2000. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salusu, J. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategi untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Gramedia, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2006. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Mandar Maju. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- _____. 2003. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, P. 2004. *Patologi Birokrasi*, Galia Indonesia, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE TKPN, Yogyakarta.
- Soetopo, 2009, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

- Sugiyanto. 2004. *Mengukur Kinerja Kebijakan Publik (Pertanyaan Korelasional terhadap Aktualisasi Good Governance)*. Jurnal Good Governance, Vol.3, No.1. Jakarta: Program Magister STIA-LAN.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Thoha. Miftah. 2000. *Good Governance dalam Administrasi Publik*. Gunung Agung. Jakarta.
- 2009. *Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers, Jakarta, (cetakan X).
- Tjokrowinoto, Muljarto. 2006. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Utomo dan Abidin. 2008. *Hand Out Analisis Organisasi Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Utomo, Warsito. 2006. *Otonomi dan Pengembangan Lembaga di Daerah*, Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Umar, Hussein. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Tiara Wacana, Yogyakarta
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi: Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Wright, Peter. Kroll, J, Mark. Parnell, John. 2006. *Strategic Management Concept and Cases*, Prentice Hall, New Jersey.
- Widodo, Joko. 2007. *Good Governance : Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2000, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York
- 2000. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas keuangan dan Pembangunan, "Akuntabilitas dan Good Governance", Modul 1 dari 5 Modul, Jakarta.