

## DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Syahrumsyah. 2008. *Pengaruh Pengembangan Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur)*. Jurnal Borneo Administrator. Volume 4 Nomor 1 Tahun 2008.
- Bratakusumah, Deddy Supriady dan Dadang Solihin. 2004. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. 1998. *Metode Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Ismail. 2009. *Mekanisme Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Sumberdaya Aparatur Di Kabupaten Tulungagung*. Jurnal Administrasi Negara. Volume 6 Nomor 1 Februari 2009. Tulungagung: Universitas Tulungagung.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diklat Teknis Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management and Development*).
- Kaho, Josef Riwu. 2001. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratiwi, Wulan. 2007. Tesis. *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Aparatur Birokrasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah (Sebuah Kajian Terhadap Kebijakan Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2005-2009)*. Universitas Indonesia.

- Purwanto, Erwan A. dan Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santoso, Pandji. 2009. *Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Revika Aditama.
- Santoso, Singgih. 2000. *Mengolah Data Statistik secara Profesional Edisi ke-2*. Jakarta: Gramedia.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sinambela, Lijan P. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeprapto, Riyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government)*, diunduh dari: <http://mages.opayat.multiply.multiplycontent.com>
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, Eko. 2009. *Birokrasi Publik*. Metro: STISIPOL Dharma Wacana.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Utoyo, Bambang dan Novita Tresina. 2004. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Wibowo. 2008. *manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Yudoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah: Desentralisasi dan Pengembangan SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

#### **Sumber Lain:**

[www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), tanggal 29 November 2011  
(diakses pada tanggal 15 Desember 2011).

**Hukum dan Perundangan:**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 mengenai *Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Ketentuan Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.