

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Agus Dwiyanto.2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Anatan, Lina dan Lena Ellitan.2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Bandung : CV. Alfabeta
- Asropi.2008.*Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume V Nomor 3 Tentang Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta
- Duadji, Noverman Drs. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung : Lembaga Penelitian Universitas Lampung
- H.A.S, Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara
- Handoko, Hani T. 2001. *Manajemen Jilid 2*. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Akasara
- Ibrahim, Amin. 2008.*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV Mandar Maju
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*. Yogyakarta : Erlangga
- Ikbar, Yanuar. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Membuat Tugas Akhir/Karya Ilmiah*. Bandung : PT Refika Aditama
- Kurniawan, Luthfi J. Mokhamad Najih.2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : Trans Publishing
- Manulang.1996. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Musa, Mohammad dan Nurfitri, Titi. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Fajar Agung

- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Rahmawati, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ranupandojo, Heidjrachman.1996. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : UPP
AMP YKPN
- Rasmadi. 2007. *Pelayanan Prima*. Depok : Departemen Pendidikan Nasional
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Siswanto. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung; Alfabeta
- Suyoto, Bagong. 2008. *Rumah Tangga Peduli Lingkungan*. Jakarta : Prima Media
- Tandjung, Djamaludin. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tunggal, Widjaja Amin.1993.*Manajemen Suatu Pengantar*.Jakarta : Rineka Cipta
- Thoha, Miftah.2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Referensi Peraturan dan Perundang-undangan :

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah dan Penanganannya;
- Undang-undang Nomor 28 TAHUN 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum;

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 112 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan.;

Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 14 Tahun 2008 tentang tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan

Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kebersihan pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan

Referensi Skripsi

Chusna Nasution, Nurul. 2013. Manajemen Pengelolaan Sampah di Bandar Lampung (Studi pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan [Skripsi]. Bandar Lampung: Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik. Universitas Lampung.

Referensi Jurnal :

Penanganan Sampah di Perkotaan.pdf

Diktat Sampah 2010.pdf

Referensi Website :

<http://lampung.bps.go.id>, diakses pada tanggal 14/09/2013 pukul 20.00 WIB

<http://Yoel Aulia Rahayu STIA DUMAI/Makalah Manajemen Pelayanan Publik.html>, diakses pada tanggal 19/9/2013 pukul 21.00 WIB

<http://www.slideshare/manajemen-pelayanan-publik.html>, diakses pada tanggal 13/10/2013 pukul 20.00 WIB

http://pengertian.kebersihan_yasa_wiguna.html, diakses pada tanggal 20/10/2013 pukul 20.00 WIB

<http://tribunnews.com/sampah-menumpuk-dipinggiran-kali-sawah-brebes/tribunlampung.html>, diakses pada tanggal 26 Februari 2014 pukul 21.00 WIB

<http://green.kompasiana.com/penghijauan/2011/04/11/lampung-dan-problem-sampah-355788.html>, diakses pada tanggal 15 Maret 2014 pukul 20.00 WIB

http://scribd/waste_management_program_in_Indonesia.com diakses pada tanggal 18 Maret 2014 pukul 19.30 WIB