

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian. Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Carol G. 2005. *Organizational Learning vs the learning organization : a conversation with a practitioner, The Learning Organization*. Vol 12 No 4. Emerald Group.
- Davies, H., S. Nutley and I. Walter. 2005. 'Assessing the impact of social science research: Conceptual, methodological and practical issues', Research Unit for Research Utilisation, University of St Andrews (www.st-andrews.ac.uk/~ruru).
- Douthwaite, B. 2006. 'Making explicit practitioners' theories about how change happens', Presentation given at the Institute for Development Studies (IDS), Brighton, 11 July 2006 (www.ids.ac.uk/ids/aboutids/docs/practitioners_theories_for_change.ppt).
- Earl, S., F. Carden and T. Smutylo. 2001. *Outcome Mapping; Building Learning and Reflection into Development Programs*, International Development Research Centre (IDRC) (www.idrc.ca/en/ev-9330-201-1-DO_TOPIC.html).
- Gospers, Vincent, 2000, *Manajemen Kualitas*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hardjito. 2002. *Internet untuk pembelajaran*, Jurnal TEKNODIK, Volume 10/VI/Oktober 2002, p. 23-46
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kristiadi, J.B, 2008, *Strategi Pembangunan Administrasi Dalam Memperkuat Pembangunan Nasional*, *Majalah Manajemen Pembangunan*, Nomor 23/VI/1998.
- Mambo. 2004. *Language Laboratory*. Diakses tanggal 16 Februari 2011. www.language-laboratory.com
- Mutrofin. 2010. *Evaluasi Program*; Teks Pilihan untuk Pemula. Cetakan ketiga. Yogyakarta: LaksBang Pressindo

- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kelima, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Norman. 2001. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga
- Nurdjaman, Progo, Susilo, Hartono, 2004. *Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Satu Atap, Departemen Dalam Negeri*, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum, Jakarta.
- Pedler, P.M., Boydell, T.H., Burgoyne, J. 2003. *Learning Company: Project Report Training Agency*. New York: Mc.Graw-Hill Maiden Head
- Pusat Teknologi Komunikasi dan Informasi Pendidikan (Pustekkom) Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Model Pusat Sumber Belajar*. Jakarta: Pustekkom
- Republik Indonesia. 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Setiawan B. 2008. *Agenda Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*. Cetakan IX. Yogyakarta: IRCiSoD
- Sariatmodjo, H. Soewando, Sudarsono Soedadi, H.M. Arif Mulyadi, 2000, *Pelayanan Prima* (Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.
- Senge, Peter. 2004. *The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization*
- Setiyadi, Bambang. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu
- Sugiono. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tayibnapi, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta

Weiss, C. 2007. 'Research for Policy's Sake: The Enlightenment Function of Social Research', *Policy Analysis* 3 (4) 531-545.