

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Batinggi, Achmad. 2004. *Materi Pokok Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka
- Hartami, Rio. 2009. *Kualitas Pelayanan Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Kelurahan Ujung Gunung Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang*. Bandar Lampung. Universitas Lampung
- Nainggolan, Listiati. 2013. *Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Partisipasi Pemilih Pada Pemilihan Walikota dan Wakil Walikota Tahun 2010 Di Bandar Lampung*. Bandar Lampung. Universitas Lampung
- Nazir, Mohammad, Ph. D. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Osborne David dan Plastrik Peter. 2001. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta. CV Teruna Grafica
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. CV Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Apik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. 2006. PT Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.

- Singarimbun, Masri dan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sulistio, Eko B dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Kota Metro, Lampung. CV. Badranaya.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi ketiga. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi keempat. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Vicaksana, Aisyana Genia. 2009. *Analisis Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Listrik di Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Semarang Selatan*. Semarang. Universitas Diponegoro.

B. Peraturan

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No 09 Tahun 2011

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

C. Website

www.pln.co.id

pdj.pln-pusdiklat.co.id diakses tanggal 2 november 2013

<http://www.antaralampung.com/berita/270070/kebocoran-listrik-di-lampung-tinggi> diakses tanggal 1 november 2013

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/03/22/22314099/PLN.Targetkan.Rasio.Elektrifikasi.90.Persen> diakses tanggal 1 november 2013

<http://wartaekonomi.co.id/berita16920/pt-pln-tegaskan-lampung-alami-krisis-listrik.html> diakses tanggal 1 november 2013