

DAFTAR PUSTAKA

- Baswir. 2002. *Prospek Otonomi Daerah: Identifikasi Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*. Rajawali Press. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Organisasi dan Manajemen*. Rajawali Press. Jakarta.
- Lesmono, Heru. 2002. *Identifikasi Pajak dan Retribusi Daerah*. LKiS. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Lubis, Solly, 1989. *Serba serbi Politik dan Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji. 2005. *Ekologi Administrasi Negara*, Bina Aksara, Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Rasyid, Ryaas. 2004. *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*, LP3ES, Jakarta.
- Sofian, Rayanto. 2004. *Pembangunan Daerah di Era Otonomi*, Yayasan Obor, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 2002. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Siswanto, Bedjo. 2002. *Manajemen dalam Organisasi*. Rajawali Press. Jakarta.
- Pangestu, Andri. 2005. *Kajian Retribusi Daerah*. Yayasan Obor. Jakarta.
- Passolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.

Sumber Lain

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 jo Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan
Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan
Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat
Daerah

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 3 Tahun 2008 Tentang
Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bandar Lampung