

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Ekana dan Susetyo. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Ilmu Pemerintahan FISIP. Unila
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Mahmud, M Dimiyati. 1989. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: BPEF
- Masyuhuri dan Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. PT Refika Aditama. Bandung
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi 1*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Robbins. P.S. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Suaedi Falih dan Wardiyanto Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Soekanto, Soerjono. 2001. *Sosiologi suatu pengantar*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Soeharyo Salamoen dan Effendy Nasri. 2006. *Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Negara Kesatuan Reublik Indonesia*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung

Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Skripsi dan Jurnal :

Agisni, Mulia. 2013. *Efek Media Massa Cetak Terhadap Prilaku Pemilih Dalam Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Tulang Bawang 2012*. Unila

Apriyanto. 2007. *Persepsi Masyarakat Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Sukarame Bandar Lampung Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)*. Unila

Birri, Faishal. 2004. *Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Umum Aparat Kecamatan (Studi di Kecamatan Katibung Kabupaten Lampung Selatan)*. Unila

Gustriana, Riska. 2009. *Persepsi Masyarakat Desa Pisang Kecamatan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan Terhadap Kinerja Sekertaris Desa*. Unila

Hari, Idris, Burhanudin. 2013. *Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik dikantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrative Reform, Volume 1, Nomor 1.

Handayani, Melisa. 2013. *Persepsi Masyarakat Terhadap Sosialisasi pencalonan Herman H.N Menjelang Pemilihan Gubernur Lampung*. Unila

Wibowo, Indra Arif. 2011. *Pelaksanaan Asas Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sepang Jaya kota Bandar Lampung*. Unila

Dokumen:

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah.

Media:

<http://www.damandri.or.id/file/rahmawatiunhasbab2.pdf>) di akses tanggal 6 Mei 2014 pukul 21.00 WIB.

<http://www.menpan.go.id/index.php/liputan-media-index/143-kualitas-pelayanan-publik-rendah> (16-3-2011).

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20210/4/Chapter%20II.pdf>) di akses tanggal 18 April pukul 15.00 WIB.

<http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-persepsi-menurut-parahli.html>) di akses tanggal 20 April Pukul 11.00 WIB

<http://www.kemendagri.go.id/profil/strategi>

<http://otonomidaerah.com/pengertian-daerah-otonom.html>

http://www.academia.edu/5322930/Upaya_Peningkatan_Kualitas_Upaya_Peningkatan_KualitasPelayanan_Publik_di_Era_Otonomi_Daerah

<http://lampung.tribunnews.com/2013/07/09/pesisir-barat-belum-optimal-berikan-pelayanan>

<http://www.saibumi.com/artikel-2952-65-persen-pelayanan-publik-di-lampung-buruk.html#ixzz2zcXNqZyA>) di akses tanggal 22 April 2014, pukul 20.00 WIB)