

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarjo, Miriam, 2004, *Dasar-dasar Ilmu Politik*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Busroh, Abu Daud, 2006. *Ilmu Negara*. Jakarta, Bumi Aksara
- Djeanuri, Aries, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara
- Garves, Viencent, 1993. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Terjemahan F.x. Budiyanto, Jakarta Yayasan Indonesia Emas & PT. Gramedia
- Iskandar, 2009. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Jakarta, Gaung persada pres
- Kansil, CST, dan Christine, 2003, *Sistim Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Labolo, Muhadam, 2008, *Memahami Ilmu pemerintahan*, Jakarta, Raja Wali pres
- Moenir, AS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Ndraha, Tliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology Beberapa Konstuksi Utama*. Jakarta, sirao Credentia Center
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Ratminto dan Septi, Atik Winarsih, 2012. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka pelajar
- Syafie, Inu Kencana, 2002. *Ilmu pemerintahan*. Bandung, Mandar Maju
- Syafie, Inu Kencana, 2007, *Pengantar Ilmu pemerintahan Cetakan Kedua*, Bandung, PT. Rineka Aditama
- Syafie, Inu Kencana, 2005. *Sitim Administrasi Negara*. Jakarta, Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta, Sinar

Grafika Offset

Singarimbun, 1987. *Metode penelitian Survey*. Jakarta, LP3ES

Suyanto, Bagong, 2005, *Metode penelitian Sosial Berbagai Alternatif pendekatan*.

Jakarta, Prenada Media

Sugiono, 2010. *Metode penelitian Kualitatif*, Kualitatif. BANDUNG, Alfabeta

Sugiono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta

A w, 1986. *Manaraja Pegawai*. Jakarta, Rajawali Widjaja

Dokumentasi :

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintahan Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Prima/ Publik