

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Kuper Adam & Yessica, 2000. *Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press.
- Jones, Charles. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik*. Terjemahan Ricky Istamto. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Labolo, Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaharuan*. Sirao Credentia Center. Tangerang Banten.
- Rasyid M Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Mutiara Sumberdaya. Jakarta.
- Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama. Bandung.

- Sinambela Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudijono, Anas. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan..* PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Suharto, Edi. 2006. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Sudjana, Djudju. 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta..
- Supriyono. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT Refika Aditama. Bandung.
- Tanjung, Salman Husin. 2003, *Sistem Pemerintahan Desa*. Alqaprint Jatinangor. Sumedang.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Social*. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wahyudi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Alqoprint, Sumedang.
- Wirjatmi. 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*, STIA LAN Press. Jakarta.
- Yusuf, Farida. 2000. *Evaluasi Program*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*?. UIR Press. Pekanbaru.