



### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Rasyid, M.Ryaas, 2000, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta, PT Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Santoso, Purwo, 2004, *Menembus Ortodoksi Kajian Kebijakan Publik*, Yogyakarta, FISIPOL UGM.
- Danim, 2001, *Kinerja Dan Staff Organisasi*, Pustaka Setia, Bandung.
- Dwiyanto, 2002, *Reformasi, Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Jones, Carles, 1994, *Pengantar Kebijakan Publik*, Roja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Setialan Press, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2003. Reformasi Pelayanan Publik: *Apa yang harus dilakukan?*, Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Atep Adya Brata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.

- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Jakarta: Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN.
- Admosudirjo, 2004, *Dasar-Dasar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Cristine dan Kansil, 2003, *sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Bumi Askara.
- Danim, Sudarwan, 1997, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan, Edisi Pertama*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, A.S, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Kesatu, Jakarta, Bumi Aksara.
- Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta, CV Haji Masagung.
- Mustopadidjaja AR, 2003, *SANKRI Buku I Prinsip Penyelenggaraan Negara*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- Nugroho, Riant D, 2008, *Publik Policy*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Nazir, Moh, 2004, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2005, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Garsindo.
- Ndraha, Taliziduhu, 2001, *Kibernetologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Penerbit Rineka Cipta.
- Poerwadarminta, W.J.S, 1991, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Syafiie, Inu Kencana, 2001, *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Refika Aditama, Bandung.

Subarsono, AG, 2008, *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sedarmayanti, 2000, *Good Government*, Mandar Maju, Bandung.

Sutarto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada, Yogyakarta.

Supranto, 2001, *Statistik, Teori Dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.

Sitorus, Monang, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung, UnPad Press.

Singarimbun, Masri, 2005, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES.

Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.

#### **Peraturan Perundang-Undangan.**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian, skripsi, Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau 2013. Penerbit Fisipol UIR.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**