**DAFTAR PUSTAKA**

Dunn N, William. 2000. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta:Gadjahmada University Press.

IKAPI, Anggota. 2010. Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung: Fokusmedia.

Islamy, Irfan M. 2007. Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara.Jakarta: Bumi Aksara.

J.S. Badudu, Sultan Mohhamad Zain. 2001. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Komootomo, Wahyudi.2005. Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Lukman,Sampara.2000. Manajemen Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta:STIALAN Press.

Pressman, J.L. and Wildavsky. 1973. Implementation. Barkley and Los Angeles: University of California PressP.

Ridwan, Jurnico, Sudrajat, Achmad Sodik. 2012. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: NUANSA.

Setiawan, Guntur. 2004. Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan. Jakarta: Balai Pustaka.

Sinambela, L.P.2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono. 2007. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: Universitas Indonesia.

Usman, Nurdin. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: Grasindo.

Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik:Teori dan Proses(Edisi Revisi). Yogyakarta: Media Pressindo.

The Liang Gie. 1999. Pengantar Filsafat Ilmu. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Nawawi, Hadari. 1999. Pengawasan Melekat Di Lingkungan Pemerintah. Erlanga. Jakarta.

Siagian, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka cipta.

Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. Administrasi dan Manajemen Umum. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. Sistem Administrasi publik Republik Indonesia (SANKRI). Jakarta : PT Bumi Aksara.

 Abdul Rachman, Arifin. 1959.. Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan,. CV. Haji Mas Agung. Jakarta.

Waldo, Dwight. 1955. The study of public administration. University of Virginia: Doubleday.

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Hasibuan, Malayu S.P. 2009. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.

Safroni, Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam. Konteks Birokrasi Indonesia. Surabaya : Aditya Media Publishing.

Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnely Jr. 2005. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. (Terjemahan) Edisi Delapan. Jakarta:Binarupa Aksara.

Dimock, M.E. 1960. Public Administration. New York: Kunig, L.W. Rinehart & Co.

 Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA. LAN Press.

Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain, 2001, Kamus Umum Bahasa Indonesia,. Jakarta :Pustaka Sinar Harapan.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan. Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

HR, Ridwan, 2011, Hukum Administrasi Negara, Jakarta: Rajawali Pers.

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana, 2003, TQM (total quality management). Andi offset. Yogyakarta.