# DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin dan Saebani, Beni Ahmad. 2102. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Pustaka Setia.

Bintoro Tjokroamidjojo, Pengantar Administrasi Pembangunan, LP3ES, Jakarta, 1984

Creswell John. W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

David Osborne Ted Gaebler. 2009. Mewirausahakan Birokrasi (Reinventing Government). Taruna Grafika; Jakarta

Dwiyanto, A Pratini dkk, 2002 *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan

Ellwood, Sheilla. 1993. *Parish Town and Councils: Financial Accountability and Management. Local Government Studies*, Vol 19, pp 368-386

Ismail, 2009, Politisasi Birokrasi, ASH-SHIDDIQY malang

Handayaningrat, Soewarno, 1992, *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Masagung

Kencana, Inu, 2008, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta; Bumi Aksara

Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Masa Transisi*. Pustaka Pelajar

Moenir AS. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta: Bumi Aksara

Muliawaty, Lia, *Etika Birokrasi Dalam Perspektif Kebijakan Publik,* Bandung: Program Magister dan Doktor Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bandung

Nasution, 1992, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif,* Penerbit Tarsito, Bandung

Ratminto & Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Reswansyah, asmawi, 2011, *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: STIA-LAN

Santosa, Panji,2008, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance.*Bandung: Refika Aditama

Satibi, Iwan, 2012, *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press

Serdamayanti, 2004, *Good Governance (kepemerintahan yang baik )*. Bandung: CV. Mandar Maju

Serdamayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung: PT. Reflika Aditama

Silalahi, Ulbert, 1989, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, cetakan kesembilan 2011, Bandung: Sinar Baru Aleginsindo Offset

Syarfi, Wirman, 2008, *Studi Tentang Ilmu Administrasi Publik*, PT.Gelora Aksara Pratama

Widodo, Joko 2007, *Analisis Kebijakan Publik dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik,* Malang, Bayumedia

Wijono, Djoko. 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategi dan Aplikasi.* Airlangga University Press

Peraturan perundangan:

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 28 Tahun 1999 pasal 3 tentang Asas-Asas Umum

Penyelenggaraan Negara

SKRIPSI:

Raja, Hotdin.2011. Akuntabilitas dan Transaparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan Raya Kabupaten Simalungan). Skripsi Universitas Sumatera Utara.http:/repository.usu.ac.id/gdl.pl 20 Januari

Syarah, Eva. 2017. Akuntabilitas Pelayanan Publik Kabupaten Bandung (Studi Kasus: Pelayanan E-KTP di Kecamatan Ciparay