

DAFTAR PUSTAKA

- Fernanda, Desi, Drs, M.Soc, Sc. (2006), Etika Organisasi Pemerintah, jakarta, LAN-RI.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Bumi Aksara.
- Martin, W.B. 2005. Quality Costomer Service, Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan. Jakarta : PPM.
- Moenir, HAS. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Talizuduhu, 2003, Kybernology 1 , Rineka Cipta , Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2007, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah .Grasindo :Jakarta.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2005, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Said, Mas'ud, 2007, Birokrasi di Negara Birokratis, Malang: UMM Press.
- Setiyono, Budi, 2004, Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi, Semarang: Puskodak Undip.
- Supriyanto, E dan Sri, S. 2001. Operasionalisasi Pelayanan Prima, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Supriyadi, Gering, Drs., MM, dan Tri Guno,Drs., LLM, 2006. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah, Jakarta : Lembaga Administrasi negara Republik Indonesia.

Sutopo,Drs, MPA dan Adi Suryanto, Drs, M.Si, 2006. Pelayanan Prima, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Suranto, H. B. 2005. Pengantar Manajemen, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sundarso,dkk. 2007. Teori Administrasi. Jakarta : Universitas Terbuka.

Suganda, H. Dann, 1999, Manajemen Pelayanan Umum, LAN< Perwakilan Jawa Barat, Bandung

Sianipar, J, 1998, Pelayanan prima (Badan Diklat Prajabatan Golongan II), LAN Republik Indonesia, Jakarta

Wasistiono, Sadu, 2001, Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan, Alqaprint, Jatinangor

Winardi, J. 2004. Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.