

DAFTAR PUSTAKA

Buku teks:

Barata, Atep Adya. 2006. ***Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima.***

Jakarta : Gramedia

Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtjan. W., Kusumasari, B. Nuh. M,

(2002), "***Reformasi Birokrasi publik di Indonesia***" Pusat Studi

kependudukan dan kebijakan UGM, Yogyakarta

Gie, The Liang, 1997. ***Ensiklopedia Administrasi.*** Jakarta : PT. Gunung.

Kotler, Philip. 1990. ***Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan,***

dan Pengendalian). Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. ***Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa***

pada masa transisi.Yogyakarta :Pustaka Pelajar.

Kurniawan, Agung. 2005. ***Transformasi Pelayanan Publik.*** Pembaruan:

Yogyakarta.

Moenir, H. A. S, 1995. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***

Cetakan ke 2. Jakarta :PT. Bumi Aksara.

Nasution, MN, 2005. ***Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua.***

Jakarta : Ghalia Indonesia

Pasolong Harbani, 2007. ***Teori Administrasi Publik.*** Bandung : CV.

Alfabeta.

Patton, Patricia. 1998. ***EQ: Pelayanan Sepenuh Hati, terjemahan***

Hermes. Jakarta : Pustaka Delapatra..

- Poltak, Sinambela, Ilijan, dkk., 2006. **Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Raba, Manggaukang, 2006. **Akuntabilitas Konsep dan Implementasi**. Malang : UMM Press.
- Sangkala, Dr., Prof., 2012. **Dimensi-dimensi Manajemen Publik**. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
- SANKRI, 2004. **Landasan dan pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara**. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Septi, Winarsih, Atik, dan Ratminto. 2010. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sianipar, Jhanzoonar, 1999. **Manajemen Pelayanan Masyarakat**. LAN: Jakarta.
- Sinambela, Lijan poltak, 2006. **Reformasi pelayanan Publik**. Jakarta: Bumi Aksara
- Sutupo dan Indrawijaya. 2001. **Dasar-Dasar Administrasi Publik**. LAN RI: Jakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2004. **Pelayanan Prima**. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia: Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2006. **Manajemen Jasa**. Andi: Yogyakarta.
- Waluyo, 2007. **Manajemen Publlik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)**.

Bandung: Mandar Maju Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNHAS,
2010

Buku Metode Penelitian:

Djaelani, Bisri M dan M Hariwijaya. 2008. *Teknik Menulis Skripsi dan Tesis*. Hanggar Kreator: Yogyakarta.

Durinto, Darmadi, Sugiarto dan Toni Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT Gramedia Utama: Jakarta.

Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta

Sugiono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Lainnya:

Garini, India. 2011. *Transparansi dan Akuntabilitas berpengaruh Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah pada Dinas di Kota Bandung secara parsial dan simultan*. Skripsi, Universitas Komputer Indonesia Bandung. <http://elib.unicom.ac.id/gdl.pl> di unduh tanggal 9 Juni 2013.

Mukhilda, Nurul. 2013. *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar)*. Skripsi. Universitas Hasanuddin

http://eprints.undip.ac.id/13687/1/D2A303058_RAINA_PRATMARINI.pdf
[file:///C:/Users/user/Downloads/Ribetnya%20Mengurus%20Paspor%20di%20Imigrasi%20Makassar%20\(1\)%20%20%20Rakyat%20Sulsel.htm](file:///C:/Users/user/Downloads/Ribetnya%20Mengurus%20Paspor%20di%20Imigrasi%20Makassar%20(1)%20%20%20Rakyat%20Sulsel.htm)

http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=akuntabilitas%20dalam%20perspektif%20administrasi%20negara&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fphilipus-k-s-fisip.web.unair.ac.id%2Fartikel_detail-68324-Umum-Menyoal%2520Akuntabilitas%2520Birokrasi%2520Publik.html&ei=P1_CUf3hNM3hrAfDt4CoDw&usg=AFQjCNHSaLLsVfTrLi7AYCgOR1bulBL3hw&bvm=bv.48175248,d.bmk

Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003) **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003**

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004) **Keputusan**

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintahan

UU No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009