DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku:

A.A. Gondokusumo. 1980. *Komunikasi Penugasan*. Jakarta: Gunung Agung.

Anthony, Robert. 1993. *Teknik Persuasi yang efektif*. Jakarta: Binarupa.

Astris S. Susanto. 1977. Komunikasi dalam Teori dan Praktek. Jilid 1. Bandung: Binacipta.

Bungin, Burhan.2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta:Gajah Mada Press.

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Hasan, Erliana. 1995. *Komunikasi pemerintahan*. Bandung : refika aditama.

Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, anggota IKAPI.

Jogiyanto, 1990. *Sistem informasi*. Surabaya : Rosda karya.

Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : In.Trans.

Kusnaka, Adimihardja. 2002. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Koentjaraninggrat. 1986. *metode-metode penelitian masyarakat.* Jakarta : Gramedia.

Khairudin, SS. 2000. *Pembangunan Masyarakat Tinjauan aspek: sosiologi, ekonomi dan perencanaan.* Yogyakarta : Penerbit Liberti Yogyakarta.

Ladjamudin, 2005 : *kualitas sistem informasi*. Jakarta : Ghalia indonesia.

Manggaukang. 2006. *Metodologi Penelitian*. Pasuruan: Pedati.

Milles, Mathew dan Huberman A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber – Sumber Tentang Metode – Metode Baru*. Jakarta:UI Press.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung : Alumni.

Ratminto dan Atik. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia.* Jakarta : Penerbit Djambatan.

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah.* Bandung: PT. Mandar Maju.

Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations, Second Editions*. Prentice Hall International, Inc.

Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.

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

Sobandi, Baban. 2005. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung: Humaniora.

Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung:PT Remaja Rosda Karya.

Subana, M. Dan Sudrajat. 2001. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah.* Bandung: CV Pustaka Pelajar.

Sudjana, Nana. 2005. *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah.* Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*.Bandung: Alfabet.

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif Pendekatan.* Jakarta: Prenada Media.

Syafe'ie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia.* Jakarta : PT. Rafika Aditama.

2. Dokumen-dokumen:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Rujukan Elektronik :

http:// www.depkominfo.go.id [23 Februari 2011, 13.30].