DAFTAR PUSTAKA

Bungin Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit:PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit:PT. Rieneka Cipta.Jakarta.

Budiman, Arif, *Fungsi Tanah dan Kapitalis*, Jakarta : Sinar Grafika, 1996.

Black A James dan Dean J. 1999. *Champion Methods and Issues In Sosial dan Masalah Penelitian Sosial*).

Handayaningrat Suwarno. 1982. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional.* Penerbit:PT.Gunung Agung:Jakarta.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jafar Farida. 2005. *Manajemen Jasa; pendekatan Terpadu*, Penerbit:Ghalia Indonesia, Bogor.

Kencana Inu. 1994. *Ilmu Pemerintahan*. Penerbit:CV Mandar Maju Bandung.

Napitupulu Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*, Penerbit:PT Alumni, Bandung.

Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution, 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif.* Bandung: PT Tarsito.

Pasolong Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Penerbit:PT Alumni Bandung.

Parasuraman. 2008. *Service management mewujudkan layanan prima*. Penerbit:CV Andi offset Yogyakarta.

Pardosi, Mico. 2004. *Bimbingan Belajar Internet.* Surabaya:Indah.

Poerwadarminta, (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Gramedia.

Philipus m. Hadjon. dkk, 1993. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia.* (penerbit:Gadjah Mada University Press Yogyakarta.

Prasojo Eko. 2006. Aditya perdana, Norr HIqmah, *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibtan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan,* Jakarta:Yappika.

Pardosi, Mico. (2004). *Bimbingan Belajar Internet.* Surabaya:Indah.

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

S.Tangkilisan Hasel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Penerbit:Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit:CV Alfabeta, Bandung.

Suyanto Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif Pendekatan*. Penerbit:prenada media group, jakarta.

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

Thoha Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Birokrasi*, Penerbit : Widya Mandala, Yogyakarta.

Triguno, (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.

Tjiptono, Fandi. (1995). *Total Manajemen.* Yogyakarta: Andi Offset

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.

Widodo, Joko. (2001). *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: CV Cutra Media.

Unaradjan Dolet. 2000 *Pengantar Metode Penelitian Ilmu Sosial.* Penerbit:PT Grasindo Jakarta.

Valarie A Zeithaml, A, Pasuraman, & leonard L.Berry. 1990. Delivering *Quality Services: Balancing Costumer Perceptions and Exeptions*. (Penerbit : The Free Press.

Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Studi Internet

Polda. "Program Quick wins POLRI."

http://polri.go.id/profil/detail/7/program-quick-wins-polri. (diakses tanggal 18 Maret 2013)

Menpam. "Peraturan Presiden."

http://www.menpan.go.id/index.php/download/category/3-peraturan-presiden. (diakses tanggal 20 Maret 2013)

Polisikunet. "Grand Strategi POLRI 2005-2025."

http://www.polisiku.net/?pilih=news&mod=yes&aksi=lihat&id=24 (diakses tanggal 7 Maret 2013)