DAFTAR PUSTAKA

Buku- buku

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia.2012. *Buku Panduan Pencegahan narkoba Sejak Dini*. Jakarta.

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. 2007. *Mencegah Lebih Baik Dari Pada Mengobati (Modul Untuk Orang Tua)*.Jakarta.

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. 2007.*Pencegahan Penyalahgunan Narkoba Sejak Usia Dini*. Jakarta.

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. 2009.*Pencegahan Penyalahgunan Narkoba(Apa Yang Anda Bisa Lakukan)*. Jakarta.

Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia. 2011. *Pencegahan Penyalahgunan Narkoba Bagi Remajai*. Jakarta.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu social*, Jakarta:Kencana Prenama Media Group.

Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons.1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill Inc.

Friedlander, Walter A & Apte, Robert Z. 1982. *Introducing Sosial Walfare*. New Delhi. Precentile Hall of India.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelemtasinya*.Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan.* Bandung: Galia Indonesia.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Koentjaraningrat.1990. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Koentjaraningrat.1991. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta:Gramedia.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, Christoper H.1991. *Service Marketing*. USA: Precentile Hall,Inc.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mahsun, Mohamad.2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Marsono. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik di Daerah: Dalam Rangka Membangun Good Local Government.*

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhamad, Dani Asmiraldi.2012. *Keberhasilan Pembinaan Moral Remaja Korban Penyalahguna Narkoba dengan Sistem Panti di BRSPP Lembang*.

Nazir, Muhammad. 2005. *Metode Penelitian.* Bogor:Ghalia Indonesia.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Penelusuran Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA- LAN Press.

Satori .D & Komariah .A, 2009. Metodologi. *PenelitianKualitatif*. Bandung:Alfabeta.

Silalahi, Ulber.2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak.2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Implementrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suprijadi, Anwar. 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*. Jakarta: LANRI.

Sutaat & Kawan-Kawan.2012. *Lembaga Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Era Otonomi: Studi di Tiga Provinsi*. Jakarta: P3KS Press.

Thoha, Miftah. 2008. Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service, Quality Statisfaction.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi.

Wasistono, Sadu.2001. *Manajemen pemerintah Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Yulia, Rena.2010. *Viktimologi*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.

Zeithaml, ValerieA., A. Parasurman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Dokumen

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang- Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Narkotika.

Undang- Undang No. 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

Peraturan- Pemerintah No. 25 Tahun 2011 tentang Wajib Lapor.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan No. 26 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Tranparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 40 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Unit Pelaksanan Tugas Dinas di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat.

Standar Minimal dan Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyalahguna Narkoba.

Rujukan elektronik

Bungkusdah.com. 2012. Novi amelia oh. Novi amelia. Melalui: http://bungkusdah.com/novi-amelia-oh-novi-amelia/. [07/03/2013].

Hery Indra Tullo Maulida. 2012. Pengertian dan Dampak Penggunaan Narkoba. Melalui http://cplin-1984.blogspot.com/2011/01/pengertian-dan-dampak-penggunaan.html[25-05- 2012].

Indosiar.com. 2012. Tawuran Mahasiswa Unhas. Melalui: http://www.indosiar.com/fokus/tawuran-mahasiswa-unhas_103654.html. [07/03/ 2013].

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Melalui: http:// kamusbahsaindonesia.org/ pelayanan [01-01-2013].

Priyanto Susiloadi. PPT. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik. Melalui: http://priyantosusiloadi.staff.fisip.uns.ac.id/[10-01-2013].

Psychologymania. 2013. Indikator Kualitas Pelayanan Publik. Melalui: http://www.psychologymania.com/2012/12/indikator-kualitas-pelayanan-publik.html[08-01-2013].

Standar Minimal dan Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyalahgunaan Narkoba. Melalui: http://www.win2pdf.com.[08-01-2013].

Wahyu Syahputra. Republika online. Pengemudi mobil maut avanza di bawa ke bnn. Melalui: http://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/13/02/09/mhyktt-pengemudi-mobil-maut-avanza-dibawa-ke-bnn. [07-03- 2013].