

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrow ,Martin, 1989, *Birokrasi*, Tiara Wacana, Yogyakarta
- Anderson, James e. (1984). *Public Policy Making*. New York : Holt, Reinhart and Winston.
- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerij, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Cohen, William., A., (2002), *The New Art of the Leader*, (Alih Bahasa Hendrikus Leko ; Seni baru Tentang Pemimpin, Memimpin Dengan Integritas dan Kehormatan), Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Denhardt JY and Denhardt RB, 2003, *The New Public Service: Serving , not Steering*. Armonk. Etc.: ME Sharpe.
- Dunn, N William, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua, Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2001, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM Yogyakarta.
- Pye Thomas R, 1992, *Understanding Public Policy* (Seventh edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Dye, Thomas R. (1978). *Understanding Public Policy*. Sixth Edition. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Folz, David H, 1996, *Survey Research for Public Administration*. Thoasan Oaks, California, Sage Publication.
- <http://www.foodfirst.org/pubs/backgrdrs/2001/w01v7n1.html>)
- Islamy, Muhammad Irfan, 1984, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kartasasmita, Ginanjar. (1995). *Kebijakan Publik dalam Pembangunan*. Bandung: Lembaga Administrasi Negara bekerjasama dengan Universitas Pajajaran.
- Keban, Yermias t, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue*. Gava Media. Yogyakarta.
- Keputusan MENDAGRI No 32 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Tugas Pemegang Kas Daerah dalam Pengurusan Keuangan Daerah.

- Keputusan MENPAN No 25/KEP/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketa pada Masa Transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan RI,, 1999, *Pengukuran Kinerja Injstansi Pemerintah*.
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan RI,, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governance*.
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan RI, 2000, *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Lewis LBR, 1990, *Managing Services Quality in Date*, BG (Ed), *Managing Quality*, 2 Edition, New Jersey, Prentice Hall.
- MacRae, Jr Duncan & Wilde, James A. (1985). *Policy Analysis for Public Decisions*. Boston : University Press of America, Inc.
- Moenir HAS, 2000, *Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborn David and Plastrik, 1997, *Banishing Bureacracy (The Five Strategy for Reinventing Government)*, Addison-Wesley Publishing, Inc. New York.
- Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*, *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124.
- Patton, Carl V. and Sawicki, David S. (1986). *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*. Prentice Hall,
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara nomor 3175)
- Rasyid Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Rayner, M, 1997, *Local Government: Where democracy is born*, dalam *Local Government Focus* akses via internet [www.locgov.focus.aus.net/1997/december/where.htm](http://www.locgov.focus.aus.net/1997/december/where.htm)

- Rosen, Bernard, 1982.  *Holding Government Bureaucracies Accountable*. Boston: Praeger Publisher.
- Sumartono, 2007,  *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Guru Besar di Univ Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.
- Toha Miftah, 1996,  *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjikroamidjojo, Bintoro, 1995,  *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Tjikrowinoto Moeljarto, 1997,  *Perencanaan Pembangunan Daerah dan Nasional (Modul Kuliah)*, UNTAG Surabaya.
- UNDP. 1997.  *Tata Pemerintahan yang Baik dari Kita untuk Kita*. Jakarta.
- Van der Hart, HWC. 1991.  *Government Organitations and their Customers in the Netherlands: Strategy, Tactics and Operations*.  *European Journal of Marketing*. V 24 (7).pp.31-42.
- Vaughn, Robert G, 1980,  *The Personal Accountability of Civil Servants*. The Bureaucrats. Fall
- Weiss, T.G. 2000.  *Governance, good Governance and Global Governance: Conceptual and actual challenges*,  *Third World Quarterly*.V 21.pp 795-814
- Wibowo Samodra. Dkk. 1984.  *Evaluasi Kebijakan Publik*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widodo Joko, 2001,  *Good Governance, Insan Cendekia*, Surabaya.
- Yoeti A Oka, 1999,  *Customer Services, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Pradana Paramita, Jakarta.
- Temenggung Yuswanda A , 2008,  *Kebijakan Pertanahan Dalam Upaya Pengembangan Agribisnis*, Disampaikan pada Acara Seminar Nasional Dies Natalis Ke-40 Fakultas Pertanian Universitas Mataram (UNRAM), Mataram 23 Februari 2008
- Hermendi, Andri, tt,  *Pendaftaran Tanah dan Peralihan Hak Tanah, Kelompok Kepakaran Kadaster (bahan kuliah GD 4243)*, Institut Teknologi Bandung

## **Undang-Undang dan Peraturan :**

Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme