DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Rineka Cipta, Jakarta

Ekowati, Mas Roro Lilik. 2004. *Perencanaan, Implementasi & Evaluasi Kebijakan atau Program : Suatu Kajian teoritis dan Praktis.* Surakarta : Pustaka Cakra.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Statistical Process Control*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Hadi Sutrisno. 1983. *Metodologi Research* Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.

Islamy, M. Irfan. 1992. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara.

Islamy, M. Irfan. 1998. *Materi Pokok Kebijakan Publik,* Jakarta : Bumi Aksara.

Koentjaraningrat.1990.*Metode-metode Penelitian Masyarakat* . PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kotler. 1997. *Marketing Management : Analisis, Planning, Imlplementation and control* New Jersey : Prentice Hall Inc.

Lovelock. 2005. *Priciple of service marketing and management*, Pearson education Inc.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy, 1995, *Metode Penddikan Kualitatif.* Remaja Rosda Karya. Bandung.

Mulyana, Dedy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif.* Rosda Karya, Bandung.

Nasir, M.. 1999. *Metode Penelitian* . Ghalia Indonesia, Jakarta.

Ngani, Niko & Budijaya I. 1987, *Seri Hukum, Perdata Barat/Cara untuk Memperoleh Akta-Akta Catatan Sipil*: Penerbit: Liberty Yogyakarta.

Noorsyamsa Djuman. 1994, *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*, Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.

Subagyo, P. Joko. 2004. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wahab, Abdul. 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik,* Malang : FIA-UNIBRAW Malang.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol*
Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Surabaya : Insan Cendekia.

Zauhari. 1996. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi dan Strateg.* Bina Aksar, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A. 1990 *Delivering Quality Services,* New York : Hill Companies Inc.

Undang-undang RI Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, Kuraiko Pratama, Bandung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep /25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Isntans Pemerintah

http://www.surabaya.go.id/dispenduk/index.php?view=berita&id=34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id