

## DAFTAR PUSTAKA

- Albow, Martin, 1989, *birokrasi*, Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2001, *Metodologi penelitian sosial*, Airlangga University Press, Surabaya
- Denhart, 2003, *the public service*, Oxford University Press, New York.
- Denhart, J.D dan Denhart, 2003, *the new publik service: serving, not steering*, M.E Sharpe, New York.
- Departemen Agama RI Sekretariat Jendral Biro Organisasi dan tatalaksana, 2002, *keputusan menteri agama RI No. 373 tahun 2002*, Jakarta.
- Departemen Agama RI Sekretariat Jendral, 2003, *himpunan keputusan menteri Agama Bidang Kepegawaian di lingkungan departemen Agama*, Departemen Agama, Jakarta.
- Departemen Agama, 2008, *Reformasi Birokrasi dalam perspektif pengawasan*, prosiding seminar Nasional Pengawasan, Jakarta.
- Fanani, Ahmad Zaenal, 2012, "optimalisasi pelayanan publik: perspektif david osborne dan ted gaeblera", *jurnal*, (on line), hal.1, di akses pada tanggal 29 Juni 2012 dari <http://www.badilag.net/data/artikel/optimalisasi%20pelayanan%20publik.pdf>.
- Istiana, 2007, "Strategi Costomer Service PT. Pos Indonesia (PERSERO) Surabaya Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik", skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- J.B Kristiadi, 1996, *administrasi dan manajemen pembangunan*, LAN, Jakarta.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2012, diakses pada tanggal 13 juni 2012 dari (<http://www.penerimaancpns.net/penerimaan-cpns-kemenag-kementerian-agama.php>).

- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, 2012, *sejarah dan visi misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*, diakses pada tanggal 23 mei 2012 dari <http://www.kemenag.go.id>.
- Kementerian Agama, 2010, *program reformasi birokrasi*, Biro ORTALA, Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2008, *metode penelitian kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Narbuko, Kholid dan Abu Akhmadi, 1997, *metodologi penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir, Muhammad, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalian Indonesia, Jakarta.
- Partanto, Pius A, 1994, *Kamus ilmiah populer*, Arkola, Surabaya.
- Peraturan Pemerintah R.I, 2008, *pegawai Negeri Sipil*, Citra Umbara, Bandung.
- PermenPAN dan RB, *Road Map Reformasi Birokrasi, 2010*, Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.
- Poltak S, Lijan, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Puspitasari, Anita, 2010, “Strategi Humas House of Sampoerna dalam pelayanan publik”, skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rahmadi, 1996, *public relation dalam teori dan praktek*, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Rahman Arif, Muhammad\_, 2012, “*peningkatan pelayanan publik untuk menuju Palembang yang lebih baik*” diakses pada 15 juni 2012 dari <http://ariexfy.blogspot.com/2012/06/peningkatan-pelayanan-publik-menuju.html>.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- S Mardalis, 1995, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Said, Ismail, 2011, *Tranformasi Pengetahuan Pelayanan melalui TOT Diklat Pelayanan Publik* di akses pada tanggal 23 Mei 2012 dari <http://www.lan.go.id/index.php?module=detailberita&id=129#>.
- Sevilla, Consuelo G, dkk, 1993, *pengantar metode penelitian*, UII Press, Jakarta.

- Siagian, Sondang P, 1998, *Manajemen Abad 21*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiono, 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2005, *Metodologi penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta.
- Thomson, Victor A, 1961, *modern organization*, Alfred A. Knoff, New York.