**DAFTAR PUSTAKA**

Bambang, Wicaksono . 2009, *Pelayanan Publik Pemerataan dan Administrasi Baru*, LP3ES, Jakarta.

Garperz, V. (2010), *Manajemen Kualitas Dalam Industri-Industri Jasa*, PT. Gramedia, Pustaka Utama, Jakarta.

Ismani, Joko, (2010), *Menuju Birokrasi dan Pemerintahan Yang Baru*, , PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Lukman, Deny, (2008), *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Moenir, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Marzuki, (2010), *Metodologi Penelitian*, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Moleong, L.X. (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nasir; M, (2008), *Metode Penelitian*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Rasyid, Rias, (2010), *Birokrasi Pepermintahan Indonesia*, Penerbit LP3ES, Jakarta

Sedarmayanti, 2009, *Good Governance*, CV. Mandar Maju, Bandung

Sianipar, JPG, (2008), *Pelayanan Prima*, LAN-RI.

Solichin, (2009), *Analisis Kebijakan Publik : Teori dan Aplikasinya*, PT. Danar Wijaya, Malang.

Sudarmadji, (2009), *Kualitas Pelayanan Publik* (Era Baru Kualitas Pelayanan Pemerintah Indonesia), PT. Rineka Cipta, Jakarta

Sugiono, (2010), *Statistika Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suparwanto, (2008), *Teori Kependudukan*, Rosda Karya, Bandung

Supranto, J, (2010), *Pengukuran Efektivitas pelayanan pengurusan KTP Untuk Menaikkan Pangsa*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Susilo, Joko, 2009, *Kualitas Pelayanan Publik dan Pembenahan Sistem Birokrasi di Tingkat Kecamatan*, [www.jurnal\_susilo.co.id](http://www.jurnal_susilo.co.id) (diakses tanggal 25 Maret 2012).

Sutarto, (2010), *Kepemimpinan dalam Praktek*, Penerbit Tarsito, Bandung

------------, (2009), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.

Thoha, Miftah, (2010), *Beberapa aspek Kebijakan Birokrasi*, PT. Media Widya Mandala, Jogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (2008), *Kualitas dalam Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

Wahab, Solichin Abdul, (2009), *Reformasi sistem Pelayanan Publik, Kajian dari Perspektif Teori Governance,* PT. Danar Wijaya, Malang.

Wibisono, Joko, (2008), *Era Baru Kepemimpinan dalam Pemerintahan*” Gramedia Pustaka, Jakarta

Winarno, (2010), *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Penerbit Tarsito, Bandung.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005

<http://www.black.journal.co.id>

[www.google.com](http://www.google.com)