

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun, 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Kepegawaian Negara. 2001. *Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara*. Jakarta : Badan Kepegawaian Negara.
- , 2010. *Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Surabaya : Badan Kepegawaian Negara Kantor regional II Surabaya.
- Fernanda, Desi. 2006. *Etika Organisasi Pemerintah*. Jakarta : LAN.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Managemnet*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) Buku : 3*. Jakarta : LAN.
- Moeliona. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Musanef. 1992. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia 2*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta
- Poerwadaminta, W.J.S., 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Gramedia.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. Poltak et.al., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta

Soeprapto, Riyadi. 2002. *Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Program Pascasarjana. Malang : Universitas Brawijaya

Tjiptoherijanto, Priyono, dan Mandala Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik Dan Perkembangannya*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.

Thoha, Miftah. 1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Rajawali.

Widjaja, A, W. 2006. *Administraasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.

Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 59 Tahun 2001 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Regional Badan kepegawaian Negara

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet

Badan Kepegawaian Negara, 2012. *Profil Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya*. Diakses pada tanggal 4 Februari 2013 melalui www.bkn.go.id

Dasar-Dasar Ilmu Tanah, 2010. *Peta Jawa Timur*. Diakses pada tanggal 7 Januari 2013 melalui <http://dasar2ilmutanah.blogspot.com>.

Setyawan, Wawan, 2010. *Prinsip Dasar ISO 9001*. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2012 dari www.infometrik.com/wp-content/.../PRINSIP-DASAR-ISO-9001.pdf

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, 2010. *Pengertian ISO 9001:2008*. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2013 melalui www.qims-consulting.com

