

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Bungin, Burhan 2001, *Metodologi Penelitian Sosial : Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*, Airlangga University Press, Surabaya
- Buttle, Francis Buttle. 2007, *Customer Relationship Management : Concept And Tools*, Banyumedia, Malang.
- Darmadi, Damai dan Sukidin.2009, *Administrasi Publik*, Laksbang Presindo, Jogjakarta.
- Darmodiharjo, Darji dan Sidharta.1995, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum : Apa Dan Bagaimana Filsafat Hukum Di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Database Good Practice. 2012 , <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/1311-juni-penilaian-pelayanan-publik>
- Denhardt, Robert V., dan Janet Vinzant Denhardt.2000, The New Public Service: Serving Rather Than Sterring, *Public Administration Review*, Vol.60 (6) : 557
- Devlin, James F. 1998, Value Added To Service Offering : The Case Of Uk Retail Financial Services, *European Journal Of Marketing*, Vol.32 (11/12) : 1091.
- Dwiyanto, Agus (Ed).2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan.2009, *Manajemen Inovasi : Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Alfabeta, Bandung
- Hadjon, Philipus M. 1992, *Hukum Perizinan Airlangga University Press*, Surabaya.

- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*, Gavamedia, Jogjakarta .
- Hartley, Jean. 2006, *Innovation And Its Contribution To Improvement : A Review For Policy Maker, Policy Advisers, Managers And Researchers*, Departement For Communities And Local Government, London.
- Hung, Shih-Chang. 2004, Explaining the proces of innovation : the dynamic reconciliation of action and structure, *Sage Human Relation Journal*, Vol. 57 (11). Hal. 1480
- Hurriyati, Ratih .2010, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Innayah. 2012, *Peranan Modal Sosial Dalam Pembangunan*, *Jurnal Pengembangan, Humaniora*, Vol.12 (1) 43.
- Jackson, P.M. 1990, *Public Sector Added Value : Can Beraucracy Delivery*, Management Centre Public Centre Economic Research Centre University Of Leicester.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*, Jakarta, 2014
- Koentjaraningrat. 2009, *Pengantar Sosiologi*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi . 2005 , *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jogjakarta.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia 1997, *Sistem Administrasi Negara*, Gunung Agung, Jakarta

Lovecock, Christopher H. dan Lauren K. Wright 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta.

MacCarthaigh, Muiris.2008, *Public Service Values Colourbooks*, Dublin

Masdar, sjahrazad, Sulikah Asmorowati dan Jusuf Irianto, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya.

Masyarakat Transparansi Indonesia.2010, *Reformasi Pelayanan Perizinan Dan Pembangunan Daerah*, MTI, Jakarta.

Miles, Mathew J. dan A Michael Huberman. 1992, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode Baru*, UI Press, Jakarta.

Miller, Gerald J. dan Marcis J. Whicker (Ed) 1999, *Handbook Of Research Method In Public Administration*. Marcel Dekker, New York.

Mitchell, John. 2011, *Creating And Adding Values*, Tafe NSW, Australia.

Moeljarto,1987, *Politik Pembangunan : Sebuah Konsep, Arah Dan Strategi*, Tiar Wacana, Jogjakarta.

Muluk, Khairul. M.R.2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media.

Sad Dian Utomo. 2010, *Buku Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*

Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*, PT Revka Petra Media, Surabaya.

Soembodo, Benny. 2011, *Buku Ajar Kesejahteraan Sosial*, PT Revka Petra Media. Surabaya.

Stephen P. Osborn dan Kerry Brown. 2005, *Managing Change And Innovation In Public Service Organization*, Routledge, New York

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011, *Administrasi Publik Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*, Graha Ilmu, Jogjakarta.

Tambunan, Tulus T.H. 2009, *UMKM di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor

Ten Berge, J.M, dan N.M. Spelt. 1991, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya

Thohaha, Miftah. 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi, Jogjakarta.

Toys, Andre. 2010, *Fundamental In Service Marketing*, Universite De Loktural. Dunkirk.

Wahyudi, Bambang. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia CV Sulita*, Bandung.

Wilson, Chris, Joan Leckman Kahlil Cauppucino dan Wim Pullen. 2001 *Towards Customer Delight : Added Value In Public Sector Corporate Real Estate*, Sage Corporate Real Estate Jurnal, Vol 3 (3) : 219