



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar – Dasar kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alfian, M. Alfian. 2009. *Menjadi Pemimpin Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ardana, Komang, dkk. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Buchari, Zainun. 1996. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Crisyanti, Irra. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Daryanto., Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Erwan., Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik- Konsep, Dimensi , Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Bandar Maju.
- Islamy, Irfan. 1992. *Prinsip – Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Kasiram. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif - Kuantitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Kerlinger, Fred N. 2004. *Asas-Asas Behavioral*. Jogjakarta: Gajah Mada University Press.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. SANKRI: *Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Indonesia (Buku III)*.



- Maryati, MC. 2007. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morisan, dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. 2009. *Perencanaan Partisipatif Pemerintah Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Panggabean, Mutiara S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parsons, Wayne. 2006. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Poniman, Farid., dkk. 2006. *Kubik Leadership: Solusi Esensial Meraih Sukses dan Kemuliaan Hidup*. Bandung: Mizan Media Utama.
- Ratminto, & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ryaas, Rasyid, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pmbangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soetrisno, Loekman. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipatif*. Yogyakarta: Kanisius



- Subarsono, Ag. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2004. *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sutarto. 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syafiie, Inu kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syamsi, Ibnu. 1994. *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Tasmara, Toto. 2006. *Spiritual Centered Leadership (Kepemimpinan Berbasis Spiritual)*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Thoha, Miftah. 2003. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjokroamijoyo, Bintoro. 1990. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: CV Masagung.
- Triana, Rochyati W. 2011. *Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik*. Surabaya: PT Revka Petra Media.
- Wexley, K.N., Yulk, G.A. 1997. *Organizational Behavior and Personal Psychology*. Homewood, illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Imanajemen Kinerja (Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.



Wiratha, Made. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Denpasar: Penerbit Andi.

INTERNET

<https://idhafarida.wordpress.com/2012/03/30/struktur-organisasi/>. (Diakses tanggal 18 Maret 2015, pukul 20.01)

https://www.academia.edu/3075559/Teori_Organisasi. (Diakses tanggal 18 Maret 2015. Pukul 19.55)

<http://www.harian7.com/2014/12/paten-diluncurkan-urus-perijinan-bisa.html>
(Diakses tanggal 18 Maret 2015. Pukul 14.43)

<http://www.humas-protokol.sidoarjo.go.id/berita-192-bupati-luncurkan-pelayanan-administrasi-terpadu-online-sampai-desa-.html>. (diakses tanggal 20 Maret 2015, pukul 9.10)

<http://www.kemendagri.go.id/news/category/berita-kemendagri>. (Diakses tanggal 19 Maret 2015. Pukul 09.45)

<http://www.kulonprogokab.go.id>. (Diakses tanggal 18 Maret 2015. Pukul 14.50)

<http://www.merdeka.com/peristiwa/5-kementerian-dengan-pelayanan-terburuk-versi-ombudsman-ri.html> (diakses tanggal 10 Maret 2015 pukul 17.42)

<https://pratamasandra.wordpress.com/2011/05/11/pengertian-respon/>. (Diakses tanggal 29 Maret 2015, pukul 13.22)

<http://www.sidoarjo.go.id/?type=module&&value=berita&act=Selanjutnya&d ata=630> (Diakses tanggal 20 Maret 2015, pukul 9.30)

Silahudin. 2010. *Standard Pelayanan Publik*.
<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayanan-publik.html>. (Diakses tanggal 28 Maret 2015, pukul 9.52)

Sutrisno, Sandra P. 2011. *Pengertian Respon*.
<https://pratamasandra.wordpress.com/2011/05/11/pengertian-respon/>.
(Diakses tanggal 29 Maret 2015, pukul 13.22)

JURNAL

Arini, Iis Dwi. 2014. Skripsi: *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya: FIS Universitas negeri Surabaya



Kartikawati, Yuliana. 2013. Skripsi: *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: FIS Universitas Negeri Yogyakarta

Khoiril Anwar Udin. 2010. Skripsi: *Hubungan antara tingkat pendidikan dan Jenis Pekerjaan dengan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Desa jetis Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Wemben, L.P. *Norma Pelayanan Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Legalitas. Vol. 3 No.2, Hlm 127

LAPORAN

Buku Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013.

Laporan Evaluasi Implementasi Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sidoarjo

Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor PATEN di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2014

NASKAH PRODUK KEBIJAKAN

Undang-Undang Dasar 1945

Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Nomor 78 Tahun 2008 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat.

Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat.

Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1979.