

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Arfah Salleh, Aziuddin Ahmad. 2008. *Human Governance: A Paradigm Shift in Governing Corporation*. Kuala Lumpur: MPH Group Publishing
- Baccini, M., 2005. *Human Governance: for a new "Culture" of Public Administration or the humanization of Public Administration*. IV Global Forum on re-inventing government. Seoul.
- Darmadi, Hamid. 2013 *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Denhardt , Robert B. dan Janet V. Denhardt. 2003. "*The New Public Service: An Approach to Reform*". International Review of Public Administration 8 (1)
- Falk, Richard. 1995. *On Humane Governance: Toward a New Global Politics*. Cambridge: Polity Press.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Gava Media.
- Huq. 2001 Introduced the concept of "Human Governance" and argued that there are three components to governance
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Lexy. J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lexy. J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lexy. J. Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasahsh, Hyam. 2010. *Toward Human Governance in Public Administration Through Quality of Education*. Paper disampaikan dalam 2010 United

Nations Public Service Day – Awards Ceremony and Forum “ *The Role of Public Service in Achieving the Millenium Development Goals : Challenges and Practices*”. 21-23 Juni 2010. Barcelona. Spanyol. 2010.)

Pada IV Global Forum diselenggaraan oleh PBB dan pemerintah korea selatan disampaikan oleh Menteri Administrasi Publik Italia Mario Baggingi 24 Mei 2005. Tulisan ini diambil dari buku Miftah Toha, *Ilmu Adminstrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana, 2008, hal 155

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service, The Free Press*, New York.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2008 *Faktor Kualitas Layanan*, Andi, Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. 2011, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta

Salleh, A. and A. Ahmad, 2010. *Human Governance: Bringing the Meaning Of Integrity In the Life Of Professional accountants*

Sinambela, L, P. 2007, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: Bumi Akasara

Sudarwan, Danim. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. I.

Sugiyono, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. 6.

Sugiyono, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet.XII

Thoha. Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontenporer*. Jakarta: Kencana

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed3)*. Yogyakarta. Andi

Waluyo, 2007, *Manajemen Public: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju