

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Adib, Muslim, Mahmuddin, Rusmiyati, Siti, dan Wibisono, Sonny, 2002, *Good governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia*, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2005, Mekanisme pelayanan public pada Dinas pariwisata di Kabupaten Sleman, *Thesis MAP UGM*, Yogyakarta
- Andriani, Rini, 2002, Pengaruh partisipasi masyarakat dan pelayanan publik terhadap terhadap kinerja organisasi (Studi Kasus pada DPRD se-Propinsi Bengkulu, *Tesis Program Pasca Sarjana UGM*, Yogyakarta.
- Andhika, Wisnu. 2007. Pengaruh Persepsi Karyawan tentang Implementasi Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kinerja. *Skripsi*. Universitas Brawijaya Malang.
- As'ad, Alamsyah, 1997, Mekanisme good government governance APBD di Kabupaten Sleman, *Thesis MAP UGM*, Yogyakarta.
- Arnstein, 1971, *eight rungs on ladder of citizen participation*, McGraw-Hill, New York.
- Bazwir, Revvisoynd, 1999, *Akutansi Pemerintah Indonesia*, Edisi Tiga BPFE Yokyakarta.
- Cohen, Uphoff, 1977. *Public patricipatiaon and edicational*, Australia.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Davis, 1962, *Educational and Psycological Measurement*, New York.
- Feigenbaum, Armand V, 1991, Total Quality Control, *Third Edition*, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep- Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hamijoyo, 1993, factor factor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat, *Tesis S2 Tidak di Publikasikan, Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Brawijaya Malang.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gunung.
- Ichsan,M, Ratih., dan Trilaksono,N., 1997 *pengaruh good government governance terhadap kinerja organisasi di pemda, Malang*, Brawijaya University Pers.
- Lijan poltak S, 2006, pengaruh pelayanan public terhadap kinerja organisasi, *tesis S2 program ilmu administrasi Negara*, Universitas Negri Sumatra Utara.
- Indradi, Syamsiar, 2001, Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman anggota DPRD dengan Proses perancangan good government governannce, *Tesis S2 Tidak di Publikasikan, Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Brawijaya Malang.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- I Nyoman Sumaryadi, 2010, pengaruh pelayanan public terhadap kinerja organisasi pemerintah daerah bali, *pasca sarjana proram fisipol*, Universitas Udayana bali.
- Kaiser, H. Dan Rice, J., 1974, *Educational and Psycological Measurement*, Volume 34, No.1, hal 111-117.
- Kasim, Azhar, Etika dalam Administrasi Publik: *Salah Satu Strategi Utama untuk Memerangi KKN*, *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, FISIP UI, Nomor. 02/Vol.X/Mei/2002, Jakarta.
- Kotler, 1997, *quality of service public theory*, McGraw-Hill, New York
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International

- Laudon, Iervine Kenneth C., And Jane Price Laudon. 2005. *System Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi 8. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher, 1994, *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York: Graw Hill, Inc.
- Mangkunegara. A.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. ROSDA. Bandung.
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, Andi, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan daerah*, Andi, Yogyakarta.
- Moeljarto, 1987, *sentralisasi focus masyarakat terhadap partisipasi dalam perancangan tata Negara yang baik*, Universitas Sumatra Utara.
- Monenir, 2002, faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan public di dalam peningkatan kualitas pelayanan pada pemda malang, *Tesis S2 Tidak di Publikasikan, Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Brawijaya Malang.
- Ndraha, 1987, *partisipasi masyarakat di dalam pembangunan pemerintahan yang baik*, Universitas Pasundan Bandung.
- Nunnally, Nobianca, 1967, *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York.
- Nurcahyadi. 2006. *Pengaruh Teknologi System Informasi Terhadap Kinerja Individu Dengan Kepercayaan Sebagai Moderating Variable*. Skripsi. Universitas Brawijaya Malang.
- Pramono, Priyadi, Agus H., 2002, Pengawasan Legislative terhadap Eksekutif dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, *Tesis S2 Tidak di Publikasikan, Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Brawijaya Malang.
- Republik Indonesia, 2001, Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Citra Umbara, Bandung.

- \_\_\_\_\_, 2001, Undang-Undang No. 25 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Citra Umbara, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2001, Peraturan Pemerintah No. 105 tahun 1999 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Anggaran, Citra Umbara, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2001, Peraturan Pemerintah No. 108 tahun 1999 tentang Tata Cara Pertanggungjawaban Kepala Daerah, Citra Umbara, Bandung.
- Ross, JE, 1994, *Total Quality Management: Text Cases and Readings, 2nd ed.*  
London: Kogan Page Limited.
- Rubin, Irene, 1996, *Budgeting for Accountability: The Effect of The Public Participation and Public Service on The Local Government Organization Performance Jurnal Public Budgeting & Finance.*
- Schwab and D. Kubler, *Metropolitan Governance and the "democratic deficit": Theoretical Issues and Empirical Findings, Paper in Conference Area-based initiatives in contemporary urban policy, Copenhagen, May 2001*
- Setyawan, Dharma, 2004, *Manajemen Pemerintahan Indonesia, Jakarta : Djambatan.*
- Siagian, 1985, hubungan partisipasi masyarakat terhadap kinerja anggota DPRD di kabupaten malang. *Tesis S2. Universitas Brawijaya.*
- Singarimbun, Silalahi Masri, dan Sofyan Effendi, 1985, *Metode Penelitian Survey, Jakarta, LP3ES.*
- Sjamsudin, Syamsiar, 2001, Hubungan Kualitas Anggota DPRD terhadap Partisipasinya dalam Proses Kebijakan Daerah di Kabupaten Malang, *Laporan Penelitian dalam Jurnal Ilmiah Sosial, Vol.13, No.2, Malang.*
- Skelcher, Chris, 1992, *Managing for Service Quality, London: Longman Group,*  
U.K.Lpd.
- Surat Keputusan Menteri Negara, 2000, BUMN no 23/M PM/BUMN/2000.
- Suwanto, 1983, pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kinerja organisasi pemerintah daerah, *Program pasca sajana ilmu administrasi Negara, universitas gajah mada Yogyakarta.*

- Sutarnoto, Tejo, 2002, Pengaruh Kualitas SDM Aparatur terhadap Kinerja Pegawai, *Tesis S2 Tidak di Publikasikan, Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Brawijaya Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta, PT. Golden Terayon Press.
- Uma skaran, 2006, pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kinerja organisasi di pmda kota malang, *pasca sarjana S1 ilmu administrasi Negara*, universitas Brawijaya malang.
- Yudono, Bambang, 2002, Optimalisasi Peran DPRD dalam Penyelenggaraan Pemerintah dalam menguji pengaruh pasrtisipasi masyarakat dan pelayanan publik terhadap kinerja oraganisasi dan dengan variable moderat GGG, <http://www.bangda.depdagri.go.id/jurnal/jendela/jendela.3.htm>.
- Yoeti, Oka, A., 2003, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta- Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectation*, New York, *The Free Press A Division of Macmillan, Inc.*