

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya (2002). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi (1997). *Menejemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Juliansyah, Noor (2013). *Metodelogi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta. Pustaka Media Group.
- Efendi, Sofian dan Masri Singarimbun (1989). *Metode Penelitian Survei LP3S*, Jakarta.
- Manshur, C, Muhammad. 1999. *Sosiologi Masyarakat Kota dan Desa*, Surabaya : CV. Usaha Nasional
- Mulyana, Dedy (2009). *Ilmu Komunikasi Politik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasih, Moh. (2013) *Dimensi kepuasan Pelanggan Atas pelayanan Publik (Jurnal Studi pada KPPN Wilayah Jawa Timur)*. Tidak diterbitkan
- Nazir, Moh (2011) . *Metode Penelitian. Jakarta timur. Ghalia Indonesia*
- Soekamto, Soerjono (1983). *Beberapa Teori Sosiologi (Tentang Struktur Masyarakat)*. Jakarta. CV. Raja Wali.
- Sulaiman, Munandar (1986). *Ilmu Sosial Dasar,(Teori dan Konsep Ilmu Sosial)*. Bandung : PT. Eresco.
- Pahlevi Riza. 1999. *Pelayanan Air Bersih Masyarakat Kota*. Skripsi Sarjana Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fisipol, UMY.
- <http://www.pln.co.id>. Diakses pada tanggal 27 Desember 2015.

[http://www. CCN Indonesia.com](http://www.CCNIndonesia.com). Diakses pada tanggal 30 Desember 2015

<http://www.koran kaltim. com> . Diakses pada tanggal 30 Desember 2015

<http://www.kajian pustaka pelayanan publik.com>. Diakses pada tanggal 15 Januari
2015

<http://www.beraukab.bps.go.id>. Diakses pada tanggal 14 Febuari 2016