

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anthony, D. (1967). *Inside Bureaucracy*. Boston: Little Brown and Company.
- Antoncic. (2011). Employee satisfaction, intrapreneurship and firm growth: A model. *Industrial Management and Data System*, 111(4), 598-607.
- Atmosoedirdjo, P. (1989). *Pengawasan Masyarakat dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Jakarta: LAN-RI.
- Atmosoedirdjo, P. D. (1975). *Dasar-Dasar Management dan Office Management*. Jakarta.
- Benveniste, G. (1997). *Birokrasi (Penerjemah Sahat Samamora)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, M. (1982). Pola Tingkah Laku Birokrasi akibat Pengaruh Kebudayaan. *Prisma no.6, XI*, 70-85.
- Colquitt, J. (2009). *Organizational Behaviour: Improving Performance in The Work Place*. New York: McGraw-Hill.
- Cresswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design. Sage Publication*, 37.
- Daft, R. L. (2003). *Management*. Mason: Thomson Learning South-Western.
- Daroestan, R. (1973). An economic Survey of Bali. *Bulletin of Indonesian Economic Studies Vol. IX, No.3*, 28-61.
- Dipboye, Smith & Howell. (1994). *Understanding Industrial and Organizational Psychology : An Integrated Approach*. New York: Harcourt Brace College Publisher.
- Downs & Hazen. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication* 14(3), 63-76.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Effendy, O. U. (1983). *Psikologi Manajemen dan Administrasi*. Bandung: CV Mandar Maju.

- Geertz, C. (1959). Form and Variation in Balinese Village Structure. *american anthropologist* (61), 991-1012.
- Geertz, C. (1973). *Penjaja dan Raja : Perubahan Sosial dan Modernisasi Ekonomi di Dua Kota di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Geriya, I. W. (2008). *Transformasi Kebudayaan Bali Memasuki Abad XXI*. Surabaya: Paramita.
- Gizir & Simsek. (2005). Communication in Academic Context. *Higher education* 50(2), 197-221.
- Goldhaber, G. M. (1990). *Organizational Communication*. Buffalo: Brown Publishers.
- Gorda, I. G. (1996). *Etika Hindu dan Perilaku Organisasi*. Denpasar: PT Widya Aksara Nasional.
- Griffin, R. (2000). *Management*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, I. (2015). *Etnografi*. Dipetik 05 30, 2018, dari [fip.um.ac.id](http://fip.um.ac.id/):  
[http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/7.4\\_Etnografi.pdf](http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/7.4_Etnografi.pdf)
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hasan, A. Y. (2004). Haji Ke Tanah Suci dengan Birokrasi. *urnal Ilmu Kemanusiaan (Media INOVASI) No. 2*.
- Hassel, N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Hatch, M. (1997). *Organization Theory : Modern, Symbolic, and Postmodern*. Oxford: Oxford University Press.
- Henderson, K. M. (1995). Reinventing comparative public administration : Indigenous models of study and application. *International Journal of Public Sector Management Vol.8* , 17-25.
- Hooykaas, C. (1964). *Agama Titha Five Studies in Hindu Balinese Religion*. NV Noord Hollandsche Uitgevers Maatschappij.
- Huberman, B. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Indrajaya, A. I. (1989). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Indroharto. (1992). *Perubahan Pemerintah Menurut Hukum Publik dan Hukum Perdata*. Jakarta: Universitas Indonesia.

- Ishomuddin. (2002). *Pengantar Sosiologi Agama*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jeddawi, M. (2008). *Reformasi birokrasi, Kelembagaan, dan Pembinaan PNS*. Yogyakarta: Kreasi Total Media.
- Kausar. (2009). *Sistem Birokrasi Pemerintah di Daerah dalam Bayang-Bayang Budaya Patron-Klien*. Bandung: Alumni.
- Keban, Y. T. (2001). *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Majalah Perencanaan Pembangunan.
- KemenPANRB. (2010). *Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Jakarta.
- Koentjaraningrat. (2004). *Kebudayaan, Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kool dan Dierendonck. (2012). Servant Leadership and Commitment to Change, The Mediating Role of Justice and Optimism. *Journal of Organizational Change Management* 25 (3), 422-433.
- Kumorotomo, W. (1996). *Etika Administrasi Negara*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kuntowijoyo. (1994). *Demokrasi dan Budaya Birokrasi*. Yogyakarta: Yayasan Bentang Budaya.
- Ladner, K. L. (2006). Indigenous Governance : Questioning the Status and the Possibilities for Reconciliation with Canada's Commitment to Aboriginal and Treaty Rights. *Research Paper for the National Center for First Nations Governance*.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan Umum*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Luthans, F. (2009). *International Management Culture, Strategy, and Behavior*. New York: Mc Graw-Hill.
- M.Blau. (1987). *Birokrasi dalam Masyarakat Modern, Penerjemah Gary R. Jusuf*. Jakarta: UI Press.
- Maddux, R. B. (2001). *Team Building, Terampil Membangun Tim Handal, edisi kedua, dialihbahasakan oleh Kristyabudi P. Hananto*. Surabaya: PT. Erlangga.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam konsep administrasi publik. *Jurnal academical Fisipol Unpad Vol. 05 No 1*, 965-972.
- Margono dkk, S. A. (2014). *Fenomena Pengelolaan Publicness Melalui Organisasi Non-Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Marsono. (2005). *Sejarah Pemerintahan Dalam Negeri*. Jakarta: CV Eko Jaya.

- Meniarta, Mas'udi, Dwipayana. (2009). Dinamika Sistem Kesejahteraan dan Modal Sosial di Masyarakat Banjar Pakraman-Bali. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.13, No.2*, 231-247.
- Mintzberg, H. (1983). *Power in An Around Organization*. New Jersey: Prentice-Hall inc.
- Moelong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Mola, T. (2018, Februari 22). *Lagi-lagi Puluhan PNS Dipecat, Simak Berbagai Pelanggaran Beratnya*. Dipetik Januari 18, 2019, dari Kabar24.bisnis.com: <https://kabar24.bisnis.com/read/20180222/15/741705/lagi-lagi-puluhan-pns-dipecat-simak-berbagai-pelanggaran-beratnya>
- Muspa, I. K. (2016, Oktober 17). Sesaji Canang Sari dalam Ritual Yajna Masyarakat Hindu-Bali di Desa Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur. (K. A. Radastami, Pewawancara)
- Ningtyas, T. (2013). Model Hubungan Kepercayaan Masyarakat (Citizen Trust) berdasarkan "Disconfirmation of Expectation" di BPN Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik Th. V No. 1*, 266-274.
- Njoh, A. J. (2014). The Meta Indigenous PoliticoAdministrative, Good Governance and Modern Republican State in Cameroon. *Journal of Asian and Africa Studies*, 1-20.
- Nomleni, N. D. (2004). *Tesis : Reformasi Birokrasi Lokal (Studi Kasus di Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan)*. Yogyakarta.
- Pace & Faules. (1998). *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- PDSPK Kemendikbud RI. (2016). *Analisis Kearifan Lokal Ditinjau dari Keragaman Budaya tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Philip, H. H. (1941). *Bali*. New York: Duell Sloan and Pearce.
- piliang, y. a. (2006). *Anatara Minimalisme dan Pluralisme. Manusia Indonesia dalam Serangan Posmodernisme*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Pitana, I. G. (1994). *Dinamika Masyarakat dan Kebudayaan Bali*. Denpasar: Penerbit BP.
- Purbokusumo, Y. (2006). *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integrated Civil Service Reform)*. Yogyakarta: Onen Desain Yogyakarta.
- Putra, I. G. (1995). *Upacara Manusia Yadnya*. Denpasar: IHD Denpasar.

- Ratminto & Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samiyanto. (2011). *Konstrak Spiritualitas dan Pengaruhnya Terhadap Psychological Capital, Servant Leadership, dan Kinerja Manajer (Disertasi Doktoral)*. Yogyakarta: UGM.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Fransisco: The Josses-Bass Business & Management.
- Sendjaya dan Pekerti. (2010). Servant Leadership as antecedent of trust in organization. *Leadership & Organization Development Journal 31 (7)*, 643-663.
- Setiadi, E. M. (2006). *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Grup.
- Sharma, P. R. (2015). *Organizational communication : Perception of staff' members level of communication satisfication and job satisfication*. Washington: The Faculty of Department of Educational Leadership and Policy Analysis East Tennessee State University.
- Sobirin, A. (2007). *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta: IBPP STIM YKPN.
- Stott K & Allan Walker. (1995). *Teams, Teamwork and Teambulding*. Singapore: A division of simon & Schuster internation group.
- Subekti, A. (2009). *Budaya Birokrasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur*. Yogyakarta.
- Suparmini, dkk. (2014). Mitigasi Bencana Berbasis Kearifan Lokal Masyarakat Baduy. *Jurnal Penelitian Humaniora Vol.19, No.1*.
- Suryono, A. (2011, Januari). *Lecture.ub*. Dipetik November 3, 2018, dari <http://4gussuryono.lecture.ub.ac.id/files/2012/03/Agus-Suryono-Pendekatan-Kultur-Struktur-Birokrasi.pdf>
- Susanto, A. (1997). *Budaya Perusahaan : Seri Manejemen dan Persaingan Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sutarto. (2002). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Syafiie, I. K. (2004). *Birokrasi Pemerintah Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.

- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures*. Jakarta: Maietas Publishing.
- Thoha, M. (1997). *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Prilaku*. Jakarta: Kaya Safrindo Pustaka.
- Thoha, M. (2002). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Thoha, M. (2003). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raya Grafindo.
- Thoha, M. (2009). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Thornhill, A. (1996). The role of employee communication on achieving commitment and quality in higher education. *quality assurance in education* 4(1), 12-20.
- Tika, P. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tika, P. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjokroamidjojo, B. (1987). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Trompenaars dan Voerman. (2010). *Servant Leadership Across Cultures*. New York: McGraw-Hill.
- Turnali, K. (2014, December 14). *4 Reasons Why Excellent Customer Service Should Start With A Smile*. Dipetik December 13, 2018, dari [www.forbes.com](http://www.forbes.com):  
<https://www.forbes.com/sites/sap/2014/12/14/4-reasons-why-excellent-customer-service-should-start-with-a-smile/#28e1b57a29db>
- Umara & Dwiantara. (2006). *Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Amara Books.
- Widodo, J. (2008). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Surabaya: Bayumedia.
- Williams, L. (2015). *A Quantitative study on organizational commitment and communication satisfaction of administrative staff at master's institution*. Alabama.
- Wiryawan, I. G. (2015). Hukum Adat Bali Ditengah Pembangunan Global dan Arus Budaya Global. *Jurnal Bakti Saraswati Vol. 4 No 2*, 169-178.
- Yamamoto. (2003). *New Public Management-Japan Prattice's*. Japan: Institute for Internasional Policy Studies.

Zhen, Y. A. (2013). *The Impact of Communication Satisfaction and Emotional Exhaustion on Organizational Commitment*. Kampar: Faculty of Accountancy and Management of Universiti Tunku Abdul Rahman.

Zuhro, R. (2009). *Demokrasi Lokal : Perubahan dan Kesenambungan Nilai-Nilai Budaya Politik Lokal*. Yogyakarta: Ombak.

Zulkarnain, A. A. (2008). Kearifan Lokal dalam Pemanfaatan dan Pelestarian Sumber Daya Pesisir ( Studi Kasus di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir Propinsi Riau. *Jurnal Agribisnis Kerakyatan NO.1 Volume 1*, 69-84.