

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amirin, Tatang M., 2001, *Pokok-Pokok Teori Sistem*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Barata, Atep A., 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1999, *Perencanaan Strategis : Bagi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- David Osborne dan Ted Gaebler, 2005. *Mewirusahaakan Birokrasi*, Penerbit PPM Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM
- Etzioni, Amitai, 1969. *Organisasi-Organisasi Modern*, terjemahan Suryatim, UI Press, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard Dengan Six Sigma-untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, James L, 1989, *Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Goggin, Malcolm L., et al, 1990. *Implementation Theory and Practice : Tward a third generation*, Glenview, Illinois, USA : Foresman and Company.
- Henry, Nicholas, 1988. *Administrasi Negara, Masalah-masalah Kenegaraan*, Rajawali press, Jakarta.
- Handoko, Hani, 1995. *Dasar-Dasar Manajemen Operasi dan Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, Handi, 2007, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Joedono, S.B, 1974, *Administrasi Pembangunan, sebuah pengantar*, Prisma No.4,4.
- Kaho, Josef Riwu, 1988. *Prospek Otonomi daerah di Negara RI*, Rajawali Pers.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.



Kumoredomo, Wahyudi, dan Purwanto, Erwan Agus, 2005. *Anggaran Berbasis Kinerja : Konsep dan Implikasinya*. MAP-UGM. Yogyakarta.

Moeleong, Lexy.J, 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Moeljono, Djokosantoso, (2006). *Budaya Organisasi Dalam Tantangan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Mulyadi, 2007. *Sistem terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Nawawi, Hadari, dan Hadari, Martini, 1991. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Numberi, Freddy, 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah*, Bahan Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan peningkatan pelayanan Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisip UGM Yogyakarta.

Notoatmodjo, Soekidjo, 1998. *Pengembangan Sumber daya Manusia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta.

Ratminto, dan Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Steers, Richard,M, 1980. *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

Simamora, Henry, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, SKPN, Yogyakarta.

Soerjadi, FX, 1993. *Organization and Methods*, PT.Midas Surya Grafindo, Jakarta.

Sugiyono, 1992. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta,

Sulistiyani, Ambar Teguh, dan Rosidah, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori, dan Pembangunan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Suradinata, Ermaya, 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Ramadhan Bandung.



Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Thoha, Miftah, 2001. *Prilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasinya*, Pt. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.

Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wursanto, 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi Ofsset. Yogyakarta.

Zainum, Buchari, 1989. *Manajemen dan Motivasi*, Edisi Revisi, , Balai Aksara.

B. Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian PDAM.

Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 36 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kapuas Hulu.

C. Internet

http://www.radar-bogor.co.id/?ar_id=NzAxNg==&click=MA

http://www.pdam_kabbogor.co.id/news.php?bid=1

<http://www.hupefita.com/baca.php?id=45624>

http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Bogor

http://www.bogorkab.go.id/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=273