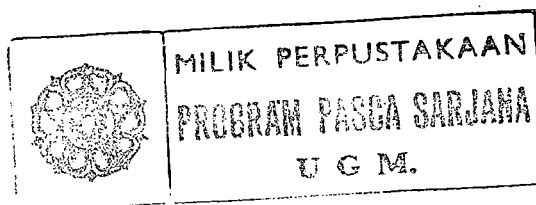


## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M., 2001, *Pokok-Pokok Teori Sistem*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Chung Kae H And Meggingson Leon C., 1981, *Organizational Behavior Developing Managerial Skills*, New York; Harper And Rows, Publishers
- Davis, Keith., 1962, *Human Relation at work*, Mc Graw-Hill Book Compaby, Ink., New York-London, Kogkusha Company, Ltd., Tokyo.
- Depdikbud, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus., 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Effendi, Onong Uchjana., 1996, *Sistem Informasi manajemen*, Mandar Maju, Bandung.
- Etzioni, Amitai., 1985, *Organisasi-organisasi Modern*, (terjemahan Suryatini), UI, Press, Pustaka Brajaguna, Jakarta.
- Faisal, Sanafiah., 2001, *Format-Format Penelitian Sosial*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Georgopolous Basil S And Tannenbaum Arnord S., 1969, *A Study of Organizational Effectiveness*, New Jersey, Prentice Hall.
- I. Barnard, Chester., 1994, dalam James *et. al.*, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Ismangil, Wagiono, 1993, *Pendekatan Sistem Dalam Management Organisasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Imawan, Riswanda., 2002, *Modul Kuliah Hubungan Antar Lembaga dan Pemerintah*, MAP UGM, Yogyakarta.
- Kast, Fremont. E., Rosenweig, James E., 2002, *Organization dan Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Keban, T. Yeremias, 1995, *Pengantar Administrasi Publik* (Modul Untuk Matrikulasi Administrasi Publik), MAP-UGM, Yogyakarta.



- Koentjaraningrat, 2000, *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Komaruddin., 1977, *Ensiklopedi Umum Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- L. Gibson, James., M. Ivancevich, John., H. Donnely, James, Jr., 1993, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_., 1996, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Erlangga, Jakarta.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, H.A.A., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, S. 1988, *Metode Penelitian Naturalistik – Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- \_\_\_\_\_., 2002, *Metode Research*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Hadari dan Martini, 1998, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Osborne, David., Plastrik, Peter., 2000, *Memangkas Birokrasi*, PPM, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri., 1987, *Methodes Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Steers, Richard M., 1980, *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_., 1985, *Efektivitas Organisasi (kaidah Prilaku)*, Erlangga, Jakarta.
- Sudjana, H. Nana., kusumah, H. Awal, 1992, *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*, Sinar Baru, Bandung.
- Sukanto, Soejono, 1983, *Kamus Sosiologi*, Rajawali, Jakarta.
- Suryawikarta, Bey., dkk., 1997, *Birokrasi di Indonesia*, Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam Negeri, PT. Penebar Swadaya, Jakarta.
- Syafie, Inu Kencana, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tannembaum, Arnold S., 1968, *Control in Organization*, Mc. Graw Hill Publishing. Co. Ltd., New Delhi..

The Liang Gie, 1968, *Efisiensi Kerja Bagi Aparat Administrasi Negara Indonesia*, Buletin No. 3, BPA, UGM.

Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A., (et. al.), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions*, The Free Press, New York.

Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry , 1988, *Servqual: A. Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Reteiling, Spring.

\_\_\_\_\_, 2002, *Data Monografi Kecamatan Dalam Kota Palembang Semester I Tahun 2002*, Bagian Tata Pemerintahan Kota Sekretariat Kota Palembang

\_\_\_\_\_, 2002, *Kota Palembang Dalam Angka*, Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Palembang dan Badan Pusat Statistik Kota Palembang, Palembang.

#### **Peraturan-peraturan :**

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Penduduk

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 1A Tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Management Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 8 Tahun 1997 tentang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk.

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 15 Tahun 1995 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) Dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang.

Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Palembang Nomor 28 Tahun 1997 Tentang Rincian Biaya Untuk Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Kependudukan Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan Dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang.

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 51 Tahun 1997 Tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 15 Tahun 1995 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan Dalam Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang.

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Dinas Daerah

Keputusan Walikota Palembang Nomor 36 Tahun 2001 Tentang Rincian Biaya Pembentukan Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Catatan Sipil.

Keputusan Walikota Palembang Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 24 Tahun 2001 Tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Keputusan Walikota Palembang Nomor 72 Tahun 2001 Tentang Rincian Biaya Pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Catatan Sipil.