

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Azwar, Azrul. 1979. *Ilmu Kesehatan Lingkungan*, Jakarta : Mutiara Sumber Widya
- Brata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo : Jakarta
- Gaspersz Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta : Gramedia
- Kasmir, 2007. *Kewirausahaan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1990. *Sistem Administrasi Negara RI*, Jakarta : YPA – LANRI
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta
- Ndraha, Taliziduhu., 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineck Cipta
- Nurmandi, Achmad. 1999. *Manajemen Perkotaan : Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*, Yogyakarta
- Osborne, David and David Plastrick, P. 1997, *Banishing Bureacracy : The Five Strategies For Reinventing Government*, A Reading MA : Addison Wesley Publishing Company, Inc.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997. *Makna Pemerintah Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2008. *Manajemen Pelayanan.*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Potlak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara Jakarta.

Sinulingga, Budi. 1999. *Pembangunan Kota Tinjauan Regional dan Lokal*, Jakarta : PT.

Penerbar Swadaya.

Soekanto, Soerjono, 1997, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta Rajawali Press.

Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta. Bandung.

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia

Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Meningkatkan Pangsa*

Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.

Thoha, Miftah, 1990. *Kepemimpinan dan Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*,

Bandung : Sinar Baru.

B. Dokumentasi

Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Yang Berkualitas

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang *Pengelolaan sampah*

Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 03 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sampah

Peraturan Bupati Poso Nomor 16 Tahun 2016 tentang *Tugas Pokok dan Fungsi Dinas*

Lingkungan Hidup

