

DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, Syahri, Aplikasi Statistik Praktik dengan Menggunakan SPSS 10 for Windows, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, 2003. Abidin Said Zainal, Kebijakan Publik, Cetakan Kedua, Edisi Revisi, Penerbit Pancur Siwah, Jakarta: 2004.
- Cahayani, Ati, Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta : 2005.
- Dinas Bintel dan Kesos, Kapita Selektika Sekitar UKS, Dinas Bintel dan Kesos Propinsi DKI Jakarta: 2004.
- Dinas Bintel dan Kesos, Data Informasi Sekitar Penanganan Anjal di Propinsi DKI Jakarta, Dinas Bintel dan Kesos Propinsi DKI Jakarta: 2004.
- Dinas Bintel dan Kesos, Retrospeksi Problematika Bintel dan Kesos di DKI Jakarta, Jakarta : 2005.
- Dwiyanto, Agus, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press, 2005.
- Hair, J.F. Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C. Black, Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, New Jersey, Prentice Hall 1998.
- J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- , Metode Riset : Aplikasinya Dalam Pemasaran, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Alih Bahasa : AB Susanto Salemba Empat, Jakarta, 1998.
- Majalah Bulanan DPRD Provinsi DKI Jakarta, No. 6 Tahun XXVI, November 2005. ISSN : 0852-9639.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Penerbit Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta : 2005.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Nugroho D. Riant, Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang, Elex Media Komputindo, Jakarta: 2006.

- Kurniawan, A., Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembauran. Bantu Yogyakarta : 2005.
- Lembaga Penelitian Universitas Indonesia, Kawasan Rawan Sosial, 2002.
- Robbins, S.R, Perilaku Organisasi, PT. Prenhalindo, Jakarta : 2002.
- Ruky, Achmad S., Sistem Manajemen Kinerja : Performance Management System, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta : 2006.
- Simanjuntak, J. Payaman, Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta : 2005.
- Sulistiyani, A.T. & Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003.
- Suku Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial, Data dan Informasi Tentang Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial, Kotamadya Jaakrta Barat : 2005.
- Suparlan Y.B dkk, *Kamus Istilah Kesejahteraan Sosial*, Pustaka Pengarang, Yogyakarta, 1983.
- Tangkilisan, H.N.S., Manajemen Publik, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta : 2005.
- Thoha, Miftah, Birokrasi dan Politik di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta : 2005.
- Timpe, A.D. Seri Manajemen Sumber Daya Manusia "Kinerja", Penerbit Tugu, Jakarta.
- Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Penerbit : ANDY, Yogyakarta, 1997.
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta : 1996.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, Total Quality Management, Edisi Revisi, Edisi Revisi, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta : 2001.
- Wahid, Abdul dan Irfan, Muhammad, Perlindungan Terhadap Korban Kekerasan Seksual, Cetakan Pertama, Refika Aditama, Bandung: 2001.
- Wungu, J. dan Brotoharsojo Hartanto, Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.