


## DAFTAR PUSTAKA

- 
- Arcaro, Jerome S. (2005). *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Terj. Yosol Iriantara. Yogyakarta. Pustaka Relajar FOCET.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (1999). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Bagia, I Wayan, (2004) "Pengelolaan Kualitas Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Produk dan Jasa Perusahaan", *Jurnal Ilmiah Ecosains*, Jurusan Ekonomi Fak. Ilmu Sosial UNJ. II, (3), : 26-27.
- Banghart, Frank W. & Albert Trull, Jr. (1973). *Educational Planning*. The Macmillan Company. USA.
- Brown, Stanley A. (1992). *Total Quality Service : How organizations use it to create a competitive advantage*. Ontario Scarborough: Prentice Hall Canada. Inc.
- Brown, Stepen W., et.al. (1991). *Service Quality: Multidisciplinary and multinational perspectives*. Massachusetts: Lexington Books.
- Bungin, Burhan. H. M. (2005), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta, Prenada Media.
- Cartin, Thomas J. (1999), *Principles and Practices of Organizational Performance Excellence*. ASQ Quality Press Milwaukee, Wisconsin.
- Chadwick, Bruce A, Howard M Bahr and Stan L Albecht. (1991). *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial*, Terjemahan Sulistiana dkk. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Chan, Sam, M. & Tuti T. Sam, (2005), *Analisis SWOT Kebijakan Pendidikan Era Otonomi Daerah*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada..
- Damaningtyas, (2005), *Pendidikan Rusak-Rusakan*, Yogyakarta, PT. LKIS Pelangi Aksara.
- Davis, Keith and John W Newstorm. (1989). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*. Singapore: McGraw-Hill inc.

- Dessler, Gary. (1994). *Human Resources Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. A Paramount Communications Company Englewood Cliffs.
- De Vito, Joseph A. (1995). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Dunn, William N. (2000). *Analisis Kebijakan Publik*. terj. Samodra Wibawa cs. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Fattah, Nanang, (2003), *Landasan Manajemen Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Fitzsimmons, James A and Mona J Fitzsimmons. (2003). *Service Management*. New York: McGraw Hill.
- Flippo, Edwin B. (1996). *Manajemen Personalia*. Jakarta : Penerbit Erlangga,
- Friedman, Margaret L. (1991). *Marketing For The Service Industries*. New York: American Management Association.
- Gatewood, Robert D. Robert R. Taylor and O.C. Farrell (1995). *Management*. Homewood IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Gilley, Jerry W and Steven A Egglan. (1989). *Principles of Human resources Development*. New York: Wesley Publising.
- Goetsch, David L & Davis, Stanley B. (2002). *Manajemen Mutu Total* *Manajemen Mutu Untuk Produksi, Pengolahan dan Pelayanan*, Edisi II, terj. Drs. Benyamin Molan, Yakarta. PT. Prenhallindo.
- Gomez, Luis R -Mejia, David B Balkin and Robert L Cardy. (1995). *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron, (1995). *Behavior In Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

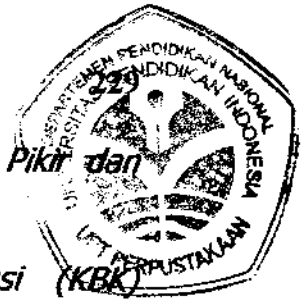
- Hammer, Michael and James Champy. (1996). *Rekayasa Ulang Perusahaan* terj. Marcus Prihminto Widodo. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani, (1987). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjosoekarto, Sudarsono. (1994). *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* No. 3/Volume II/September.
- Hersey, Paul and Kenneth Blanchard (1993). *Management of Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Hoy, Wayne K and Cecil G Miskel. (2001). *Educational Administration : Teory, Research and Practise* Singapore: McGraw-Hill Higher Education.
- Huseini, Martani. (1994). *Penyusunan Strategi Pelayanan Prima* Jakarta. *Jurnal Bisnis & Birokrasi* No.3Vol.II/September.
- Interpersonal Communication  
[Http://.abacon.com/comstudies/interpersonal/inpattern.html](http://.abacon.com/comstudies/interpersonal/inpattern.html)).
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jalal, Fasli & Dedi Supriadi (2001), *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Adicita Karya Nusa.
- Joseph J. Famularo, (1972). *Handbook of Modern Personnel Administration*. McGraw-Hill. Inc.
- Juran, J.M. (1995). *Merancang Mutu, Buku Pertama*. Terj. Bambang Hartono. Yakarta. PT Pustaka Binaman Prescindo.
- Kadarman (1996). *Ilmu Manajemen, Buku Panduan Mahasiswa*. Yakarta. Gramedia.
- Kotler, Philip & A.B. Susanto (2001), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta. PT. Salemba Empat.

- Kreps, Gary L. (1990). *Organizational Communication: Theory and Practice*. Northern: Illinois University.
- Kristiadi, J.B. Revitalisasi (1994). *Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima* Jakarta. Jurnal Bisnis & Birokrasi No.3/Vol. II/September.
- Kusmayadi, Rahmat, (1998). "Pengaruh Penerapan Pola Pengembangan Karier dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Tingkat Kantor Wilayah Depdikbud Propinsi Jawa Barat" *Thesis*, PPS UNPAD-LAN RI. Tidak dipublikasikan.
- Kussriyanto, Bambang (1993). *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta. PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Langford, D. et.al. (1995). *Human Resources Management in Construction*. London. Longman Scientific & Technical.
- Lefevre, Henry L.(1997). *Quality Service Pays*. New Delhi: Vanity Books Internasional.
- Makmun, Abin Syamsuddin, (1996). *Pengembangan Profesi dan Kinerja Tenaga Kependidikan (ADM 728)*, Bandung. PPS IKIP .
- (2001), 'Peran "Stakeholders" otonomi Daerah dalam Penyelenggaraan Sistem Pendidikan Nasional' *Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan* PPS UPI, 4 (III) : 38-44
- (2000). *Pembinaan dan Pengawasan Mutu Pendidikan SDN Dalam Era Reformasi dan Otonomi*, Bandung, kerjasama Ditjen Pemerintahan Umum Daerah, Ditjen Dikdasmen, LPM-ITB,
- Mintorogo, A. (1996). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: STIA-LAN.
- Mintorogo dan Sedarmayanti, (1992). *Dasar-dasar Pengetahuan Manajemen Perkantoran*. Bandung: Ilham Jaya.
- Moeins, Anoesyirwan (2003), "Kepemimpinan" *Jurnal Manajemen Pendidikan* PPS UNJ, 2, (4), : 112.
- Muhamad, Arni, (1995). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mulyasa, E. (2002), *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Musanef, (1996). *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nawawi, Hadari (2000). *Manajemen Strategik Organisasi Non profit Bidang Pemerintahan, Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. (2000). *Ilmu Pemerintahan I. Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan PM IIS BKU Kerjasama IIP dengan UNPAD*.
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nigro, Felix A and Lloyd G. Nigro. (1997). *Modern Public Administration*. N.Y: Harper & Row Publishers.
- Notowerdoyo, Saniman (2003), "Sikap Pekerja Terhadap Pengembangan Organisasi" *Jurnal Manajemen Pendidikan*, PPS UNJ, 2, (4) : 141.
- Oberlender, Garold (19991) *Project Management for Engineering and Construction*. Singapore : McGraw-Hill Edition.
- Oliver, Paul (2000). *The Management of Educational Change*. New Jersey. Englewood Cliffs.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1996). *Mewirusahaakan Birokrasi*. terj. Abd. Rasjid Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo,
- Pigors and Myers. (1981). *Personnel Administration*. Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha, Ltd.
- Prawirosentono, Suyadi (2004). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus & Analisis*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Rahmat, Jalaluddin. (2000). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.



- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi* terj. Hadyana Pujaatmaka. Jakarta: Prenhallindo.
- Sachrgel, Franklin P. (1994). *Transforming Education Through Total Quality Management : A Practitioner's Guide*. New York :EYE on Education.
- Saksono, Slamet. (1995). *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sallis, Edward, (1993). *Total Quality Management in Education*, Kogan Page Limited 120 Pentoville Road London NI 9JN.
- Santika, Ragam. (1995). "Kontribusi Pelatihan dan Motivasi Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Pada Unit Kerja Kredit Bank Jabar" *Tesis*. PPS UNPAD. Tidak dipublikasikan.
- Satori, Djam'an (2000), *Analisis Kebijakan Dalam Konteks Desentralisasi dan Otonomi Pengelolaan Pendidikan*. Jakarta. Depdiknas
- Sedarmayanti (1995), *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. Ilham Jaya.
- Sergiovanni, Thomas J. Martin Burlingame, Fred S. Coombs, Paul W. Thurston, (1987), *Educational Governance and Administration*. Prentice-Hall, Inc. A division of Simon & Schuster Englewood Cliffs, New Jersey 07632.
- Setiani, Dewi Hermawati. (2002) "Mutu Pelayanan Konsultan Enjiniring Studi Korelasional antar Departemen dan Kepuasan Kerja dengan Mutu Pelayanan Konsultan Enjiniring di PT. PLN (Persero) Jasa Enjiniring" *Disertasi* PPS UNJ. Tidak dipublikasikan.
- Siagian, Sondang P. (2002), *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- (1995) *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung.
- Sinungan, Muchdarsyah, (1977), *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Spanbauer, J. Stanley, (1992), *A Quality System For Education*, ASQC Quality Press 611 East Winconsin Avenue 53202 USA..



- Sudjadi, F.X. (1997). *Analisis Manajemen Modern, Kerangka Pikir dan Beberapa Pokok Aplikasinya*. Jakarta. Gunung Agung.
- Suderadjat, Hari, (2004). *Kurikulum Berbasis Kompetensi (KKB) Pembaharuan Pendidikan dalam UU Sisdiknas 2003*, Bandung. CV. Cipta Cekas Grafika.
- Smith, Perry M. *Mengemban Tanggung Jawab & Mengambil Pilihan Yang Tepat*, terj. Haris Munandar. Jakarta: Mitra Utama. 1995.
- Snyder et.al. (1994). *Vision, Values and Courage : Leadership for Quality Management*
- Stoner, James A.F, R. Edward Freeman, Daniel R. Gibert JR. (1996). *Manajemen* terj. Alex Sindoro. Jakarta: Prenhalindo.
- Studi awal tentang kinerja pemerintah di daerah kota (<http://forum.inovasi.or.id/penelitian%20any.pdf>).
- Sugiyono. (1997). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV Alfabeta..
- (2004) *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*, CV. Alfabeta. Bandung..
- Sumaryadi, I. Nyoman (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Depok. CV. Citra Utama.
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutormeister, Robert A. (1976) *People and Productivity*, McGraw-Hill series in management..
- Sutikno, M. Sobry (2003), "Menuju Pendidikan Abad 21 dan Strategi Meningkatkan Mutu Otonomi Perguruan Tinggi" *Jurnal Manajemen Pendidikan PPS UNJ*, 2, (4) : 179.
- Sutisna, Oteng, (1989) *Administrasi Pendidikan Dasar Teoretis Untuk Praktek Profesional*, Bandung, PT. Angkasa..
- Syafaruddin, (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Jakarta. PT. Graznido.

- Syarif, Rusli, (1991). *Produktivitas*, Bandung. Angkasa.
- Syaukani, Afan Gaffar, Ryaas Rasyid (2002), *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Tenner, Arthur R & Irving J. DeToro (1994). *Total Quality Management : Three Steps to Countinous Improvement*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Terry, George (1996). *Dasar-dasar Manajemen*. Terj. G.A. Ticolau. Jakarta. Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. (1999). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*, Yogyakarta. Andi.
- ....., (2001). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.
- Tunas, Billy, (2003). "Efektivitas Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Perguruan Tinggi", *Disertasi*, PPS UNJ, Yakarta. Tidak dipublikasikan.
- Tunggal, Widjaja Amin (1998). *Manajemen Mutu Terpadu, Suatu Pengantar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Tyson, Shaun and & Tony Jackson (1992). *The Essence of Organization Behavior*. New Jersey : Prentice-Hall International.
- Umaedi, (www. Depdiknas. go.id. tulisan Tgl.19 April 1999)
- Walker, James W. (1980). *Human Resources Planning*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Wellington, Patricia. (1998). *Kaizen Strategies for Customer Care* terj. Alexander. Sindoro Batam: Interaksara.
- Widorini, Sri Dimita. (2003). "Hubungan Komunikasi dan Pengembangan Karir dengan Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bekasi" *Tesis*, PPS UNJ. Tidak dipublikasikan.
- Zainun, Buchari (1995) *Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Pemerintah Negara Indonesia*. Jakarta. PT. Gunung Agung.



Zeithaml, et.al, (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer and Expectations*. NewYork: The Free Press.

**Dokumen :**

Undang-Undang 1945 Hasil Amandemen (Pertama 1999-Keempat 2004);  
Undang-undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003;  
Undang-undang No. 22 Tahun 1999 jo Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;  
Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pembagian Kewenangan antara Pusat, Propinsi dan Kabupaten/Kota;  
Undang-Undang Guru dan Dosen No. 14 Tahun 2004;  
Keputusan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2004 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
Keputusan MENPAN No. 81/1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum;  
Profil Pendidikan Kota Bekasi 2004. Dinas Pendidikan Kota Bekasi;  
Renstra Dinas Pendidikan Kota Bekasi Tahun 2004.