

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

Adya Brata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.

Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?* Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

Media.

Rahmadi, Usman. 2006. *Hukum Arbitase Nasional*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Rasyid. 1998. *Hukum sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Mandar Maju.

Sidharta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Gresindo.

Subekti, R. 1995. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

Sutaryono, Paul. 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

Tjiptono. 2006. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT Citra Aditya Bkahti.

Usman dan Akbar. 2006. *Hukum Abitrasi Internasional*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tulus Abadi dan Sudaryanto. 2004. *Memahami Hak dan Kewajiban Anda sebagai Konsumen Listrik*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dan Koalisi Masyarakat Sipil untuk Perbaikan Pelayanan Listrik.

2. PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Perundang-undangan Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan

Kemutusan Dirien Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114 Tahun 2002 tentang

Deklarasi Tingkat Mutu Tenaga Listrik

Peraturan pemerintah Nomor 3 Tahun 2005, tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1985

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2006 tentang Kebijakan Energi Nasional

Peraturan Perundang-undangan Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Peraturan Perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. INTERNET

Arisanti, Ana. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik*. <http://anaarisanti.blogspot.com/2010/12/kualitas-pelayanan-publik.html>. Online, diunduh tanggal 14 April 2011.

Harisun. 2010. *Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. <http://docs.google.com/>. Online, diunduh tanggal 16 April 2011.

Perpustakaan Online. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. <http://ilmiahmanajemen.blogspot.com/2009/10/kualitas-pelayanan-publik-di-unit.html>. Online, diunduh tanggal 16 April 2011.

Rakasiwi. 2008. *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemasangan Sambungan Baru Listrik (PSB) di Kantor PLN Cabang Serang*. <http://webcache.googleusercontent.com/>. Online, diunduh tanggal 14 April 2011.

Susanta, Andriana. 2007. *Kualitas Pelayanan Publik PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Bantul Pasca Gempa Tahun 2006*. <http://webcache.googleusercontent.com/>. Online, diunduh tanggal 14 April 2011.

Triatmojo, Yulianto. 2007. *Pelayanan Publik dan Konsep tentang Kepuasan Pelanggan*. <http://webcache.googleusercontent.com/>. Online, diunduh tanggal 16 April 2011.

<http://www.globalfmlombok.com/content/masyarakat-diminta-langsung-ke-pln-untuk-pemasangan-listrik-baru>

<http://www.pln.co.id/disjateng/?p=114>

http://akbarrusdiy.blogspot.com/2010_04_01_archive.html