

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gie, T. L. (1993). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Indrajid, R. E. (2002). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajid, r. e. (2005). *E-Government in action : ragam kasus implementasi sukses di berbagai belahan dunia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. Retrieved april 20, 2016
- Matti Mälkiä, A.-V. A. (2004). *eTransformation in Governance New Directions in Government and Politics*. Idea Group Publishing.
- Meleong, L. (2012). *metode penelitian kualitatif (ed)*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. .
- Ratminto, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedamaryanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktifitas kerja*. bandung: mandar maju.
- Sedermayanti. (2004). *Good Governance (Kpemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sstem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. . Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono. (2009). *Sistem Pengendalian Manajemen*. BPFE Yogyakarta. Retrieved april 20, 2016

Jurnal

Zhou, H. (2001). *Global Perspectives on E-Government*. Prosiding dari the 3rd Caribbean Ministerial Consultation and High-Level Workshop.

Triyastuti Setianingrum, S. M. (2014). *hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPIK 2014*. Retrieved oktober 12, 2016, from <http://cpps.ugm.ac.id/>: <http://cpps.ugm.ac.id/content/ringkasan-eksekutif-hasil-pengukuran-ikm-pelayanan-upik-2014>.

salim, a. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Laboratorium IP UMY.

Ruswati. (2005). *Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap*.

M.Rihadini. (2012). Definisi Efektivitas dan Ukuran Efektifitas. Retrieved april 24, 2016, from repository.unhas.ac.id: <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1672/BAB%20II.pdf>.

Junaidi. (2011). *Dukungan E-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah Di Indonesia*. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 ISBN: 978-602-96848-2-7.

Kumorotomo, W. (2010). *Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. Retrieved from <http://weru.sukoharjokab.go.id/files/kegagalan-penerapan-egov.pdf>.

InfoDev, C. f. (2005, Maret 15). *E-Government Handbook: Part 1 - The Three Phases of E-Government*. Retrieved from <http://www.cdt.org/>: <http://www.cdt.org/egov/handbook/part1.shtml>.

Kurnianti, K. (2011). *Pengaruh Koordinasi dan Kemampuan Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan di Puskesmas Padamara*.

Gonzalez, R. G. (2007). *E-Government Success some Principles from a Spanish Case Study*. *Industrial Management & Data Systems*. Vol. 107 (6) Pp. 845 – 861. Emerald Group Publishing Limited.

- Group, T. W. (2005, maret 15). A Definition of E-Government. Retrieved from <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>.
- Hasibuan, Z. (2002). Electronic Government for Good Governance . Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi, Vol. 1, Nomor 1,.
- Carter, L. &. (2003). The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption. Electronic Journal of e-Government. Vol. 2 (1). Pp. 11 – 20. Academic Conferences Ltd.
- Denhardt. (2003). The New Publik Service: An Approach To Reform. International Review of Publik Administration. vol 8 No 1.

Website

- [index.php/statistik/distribusi_keluhan](http://upik.jogjakota.go.id/index.php/statistik/distribusi_keluhan). (2015, Januari 01). Retrieved from <http://upik.jogjakota.go.id>:
upik.jogjakota.go.id/index.php/statistik/distribusi_keluhan.
- www.jogjakota.go.id. (2007, Oktober 25). [about/lambang-kota-yogyakarta](http://www.jogjakota.go.id/about/lambang-kota-yogyakarta). Retrieved November 2, 2016, from <http://www.jogjakota.go.id/>:
<http://www.jogjakota.go.id/about/lambang-kota-yogyakarta>
- Yogyakarta, W. (2008). <http://hukum.jogjakota.go.id/data/08-058.pdf>. Retrieved from Peraturan Walikota : <http://hukum.jogjakota.go.id/data/08-058.pdf>.
- upik.jogjakota.go.id. (2015). Retrieved from <http://upik.jogjakota.go.id/>:
<http://upik.jogjakota.go.id/index.php/daftarpesan#>