

DAFTAR PUSTAKA

- Almarabeh, T., & AbuAli, A. 2010. A General Framework for E-government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39 (1), pp 29-42.
- Arifani, Rizky. (2012). *Pengaruh good corporate governance terhadap kinerja keuangan Perusahaan (studi pada perusahaan yang tercatat di bursa efek indonesia)*. Universitas Brawijaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. 2008. "Mengapa Pelayanan Publik?" dalam Agus Dwiyanto (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GMU Press.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2008. *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Gronroos, Cristian. 2008. *Service management and Marketing 3*. Chichester, NY: Wiley.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartiningsih. 2010. *Generasi Orang Tua Kepada Anak Melalui Proses Sosialisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. *Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani*. Edisi 2 Tahun 2012, Jakarta.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang 8 (Delapan) Sendi Pelayanan.
- KEPWAL Kota Yogyakarta No 133/KEP/2010 tentang pembentukan TIM pengelolaan UPIK.
- Koo, Hannah; L.C. Koo dan Fredrick K.C. Tao. 1998. Analysing Employee Attitudes Towards ISO Certification. *Managing Service Quality*, Vol. 8, No.5, hlm. 312-319.

- Kumorotomo, Wahyudi. dan Agus, Subando Margono. 2010. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Najib, Mokhammad. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In.Trans.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Abdul. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: Rosdakarya.
- Moleong, L. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Osborne, David, and Peter Plastrik. 1997. *Banishing Bureaucracy, The Five Strategies For Reinventing Government*. Terjemahan: Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha, Alih Bahasa: Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Penerbit PPM.
- Pamudji, S. 2004. *Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 tahun 2009 tentang UPIK.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis. Kasus. Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.

- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- SOP Nomor 05/SOP/PIK/VII/2011 tentang Penanganan Aduan Masyarakat melalui UPIK.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutopo, H. B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasinya Dalam Penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Suwatno. 2001. *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Suci Press.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran, Cetakan Keenam*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP). 2009. *What is Good Governance?* Bangkok: Poverty Reduction Section UNESCAP.
- Warnaen, Suwarsih. (2002). *Stereotip Etnis dalam Masyarakat Multietnis*. Yogyakarta: Mata Bangsa.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.