

Daftar Pustaka

- Albrow, Martin, *"Birokrasi"*, Yogyakarta Tiara Wacana, Yogyakarta, 2004.
- Dharma, Surya, *"Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya"*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Indiahono, Dwiyanto, *"Perbandingan administrasi publik: Model, Konsep dan Aplikasinya"*, Gava Media, Yogyakarta, 2009.
- Khairul, Muluk, *"Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah"*, Bayumedia Publishing, Malang, 2006.
- Lexy.J.Moleong, *"Metodologi Penelitian Kualitatif" (Edisi Revisi)*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006.
- Masri singarambun & Sofyan Efendi, *"Metode Penelitian Survey"*, LP3ES, Jakarta.
- Richardus Eko Indrajit, *"Electronic Government"*, Andi Offset, Yogyakarta, 2002.
- Rocheleau, Bruce, *"Public Management Information Systems"*, Idea Group Publishing, 2006.
- Rokhman, Ali. 2005. *Paradigma Baru Pelayanan Publik Melalui E-Government: Makalah pada Seminar Nasional Electronic Governance yang bertema: "Mengusung Paradigma Baru Dalam Pemerintahan"* diselenggarakan oleh HMJ-AN FISIP UNSOED: 7 April 2005.
- Raminto dan Atik Septi Winarsih, *"Manajemen Pelayanan"*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.
- Surjadi, *"Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik"*, PT Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Thoha, Miftah, *"Birokrasi Dan Politik Di Indonesia"*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Winarno, Surachman, *"Dasar dan Teknik Research"*, CV. Tarsito Bandung, 1978.
- Winarno, Dadi, *"Kebijakan Publik: Teori dan Praktek"*, Media Pustaka, Yogyakarta

Peraturan Daerah:

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Walikota Jogja No.86 tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor; 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi Dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Website:

<http://www.upik.jogja.go.id>

<http://www.upik.jogja.go.id/statistik/report>

<http://www.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

http://www.ndie.multiply.com/journal/item/19/e-government_in_our_government

<http://www.bernas.co.id/news/cybermetro/metro/3730.htm>

<http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0707/01/socio/1040119.htm>