

## Reference

### Book

- Denhardt, Janet V. Dan Denhard, Rober B. 2003. *The New Public Services: Serving, not Steering*. New York. M.E. Sharpe, Inc.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Hal 2.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2009. *Metode penelitian kualitatif-kuantitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA, CV. Hal 80-81.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin, 1999. *Reliabilitas dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Dwiyanto, Agus, 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Ed). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gagnon, Yves-C, dkk. 2010. *Multichannel Delivery of Public Services: A new and complex Management Challenge*. *International Journal of Public Administration*, 33: 213-222.
- Gozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Kurniawan, Luthfi J., Hesti Puspitosari dan Khalikusasabir. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan, Menuju Perubahan, Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: SETARA Press

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.

#### **Peraturan Per undang-undangan**

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Permen No.17/PRT/M/2009. Tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Pemanfaatan Ruang. Wilayah Kota Berbasis Sistem Informasi Geografis dan Pedoman Penyusunan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota.

#### **Internet**

<http://www.sbylogov.ac.id/>

<http://www.bkkbn.go.id/ViewBerita.aspx?BeritaID=437>, diakses 15 february 2014  
15.43 WIB.

<http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=1431>, Retrieved March 13th,  
2014.

<http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=3707>, Retrieved March 15th  
2014.