

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albrow, Martin. 2005. *Birokrasi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Ali, Eko Maulana. 2012. *Kepemimpinan Transformasional Dalam Birokrasi Pemerintahan*. PT. Multicerdas Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Reliabilitas dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Bovaird, Tony dan Elke Loffler. 2003. *Public Management and Governance*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (Ed)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farazmand, Ali. 1997. *Public Service Ethics and Professionalism: A Primer for Public Officials*. United Nations Conference on Public Administration, New York.
- 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.
- Harmon, Michael M. dan Richard T. Mayer. 1986. *Organization Theory for Public Administration*. Boston, Little, Brown and Company.

- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kurniawan, Luthfi J., Hesti Puspitosari dan Khalikussabir. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan, Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: SETARA Press.
- Moleong, L. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama
- Purbokusumo, Yuyun, dkk. 2006. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik: Interated Civil Service Reform*. Yogyakarta: Pemerintah DIY.
- Rahmawati, Dian Eka. 2010. *Diktat Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Laboratorium IP UMY.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Taira Wacana.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba.
- Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa Cendekia.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suwandi, Basrowidan. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Internet

- Achmad Nurmandi. 2012. *Pemekaran Daerah Dan Kinerja Birokrasi Daerah Evaluasi Kinerja Daerah Otonom Di Provinsi Riau*.
nurmandi_achmad@umy.ac.id.
- Didit Eko Setiawan. Reformasi Birokrasi: Perubahan, diakses melalui <http://www.itjen.kkp.go.id/artikel/39-ap/73-reformasi.html> pada tanggal 20 November 2012 Jam 9.47 WIB.
- Eko Prasajo. 2012. *Percepatan Reformasi Birokrasi sebagai Kunci Keberhasilan Pembangunan Nasional*, diakses melalui www.iaitbjakarta.com/files/Makalah_Eko_Prasajo.doc pada tanggal 13 Desember 2012 Jam 9.53 WIB.
- <http://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/>, diakses pada tanggal 26 Desember 2012 Jam 12.09 Wib.
- <http://www.bpkp.go.id/public/upload/unit/diy/files/>, diakses pada tanggal 14 November 2012 Jam 5.26 WIB.

<http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=1431>, diakses pada tanggal 12 Januari 2013 Jam 15.28 WIB.

<http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=3707>, diakses pada tanggal 12 Januari 2013 Jam 16.08 WIB.

<http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasiumum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.41 Wib.

<http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasiumum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.46 Wib.

<http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasiumum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.49 Wib.

<http://www.plazainformasi.jogjaprov.go.id/index.php/informasiumum/transportasi/transjogja>, diakses pada tanggal 30 Juli 2013 Jam 11.51 Wib.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Tata laksana Pelayanan Umum

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2000 tentang
Tata Tertib Penggunaan Asrama Buruh Ledok Code (Lembaran Daerah
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 22 Tahun 2000 Seri D)

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2010 tentang
Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Provinsi Daerah Istimewa
Yogyakarta Tahun 2011

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang
Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa
Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 12)

Surat Kabar

Kompas, 1 Juli 2009.

Kompas, 13 April 2010.