

DAFTAR PUSTAKA

- A Hitt, Michael et all. 2001. *Manajemen Strategis; Daya Saing dan Globalisasi Konsep*. Salemba Empat. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta
- Bryson, John.2007. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dirgantoro, Crown. 2001. *Manajemen Stratejik, Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Hartono. 2002. *Bagaimana Menulis Tesis (Petunjuk Komprehensif Tentang Isi dan Proses)*. UMM Press, Malang
- Hitt, Michael. R. Duane Ireland dan Robert E Hoskisson. 1997.*Manajemen Strategis; Menyongsong Era Persaingan dan Globalisasi*. Erlangga, Jakarta
- Ismail, Khoirul Anwar, dan Syamsul Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep,dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Sekolah Demokrasi, Malang
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja, Berbasis Kompetensi*. Rajawali Press, Jakarta
- Moleong, Lexy. 2004.*Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moore, Mark.H. 1995. *Creating Public Value;Strategic Management In Government*, Harvard University Press, Cambridge

- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik; Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Sinergi Visi Utama, Yogyakarta
- Osborne, David, dan Ted Gaebler Penerjemah Abdul Rosyid. 2003. *Mewirauhakan Birokrasi (Reinventing Government), Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. PPM, Jakarta
- Pearce, John. 2007. *Manajemen Strategis; Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat Jakarta
- Prawirosentoso, Suryadi. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif dalam Perdagangan Bebas Dunia*. BPFE, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT; Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ratminto. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sarah Cook. 2004. *Customer Care Excellence; Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Penerbit PPM, Jakarta
- Siagian, Sondang. 2007. *Manajemen Strategik*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela, Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori , Kebijakan , dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung
- Tim Bapelkes DIY. 2014. *Draft Dokumen Renstra Bisnis Bapelkes DIY*
- Tripomo dan Udan. 2005. *Manajemen Strategi*. Penerbit Rekayasa Sain
- Zeithaml, Valarie A, A.Parasuraman, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions And Expectations*. The Free Press, United States
- _____, 2001. *Petunjuk Penulisan Usulan Penelitian dan tesis*. Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta

-----2010, *Laporan Tahunan Bapelkes DIY*, Bapelkes DIY, Yogyakarta

-----2011, *Laporan Tahunan Bapelkes DIY*, Bapelkes DIY, Yogyakarta

-----2012, *Laporan Tahunan Bapelkes DIY*, Bapelkes DIY, Yogyakarta

-----2013, *Laporan Tahunan Bapelkes DIY*, Bapelkes DIY, Yogyakarta

Sumber lain:

Internet:

27 Februari 2015

<https://asropi.files.wordpress.com/2009/02/manajemen-strategik-instrumen-peningkatan-kinerja-lembaga-pelayanan-publik-di-daerah1.pdf>

28 Februari 2015

<http://ugm.summon.serialssolutions.com/search?s.q=customer%27s+expectation>
<http://repository.mb.ipb.ac.id/1244/5/R10-05-David-Ariswandy-Bab2DST.pdf>
<http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=6184120&fulltextType=BR&fileId=S0022381600051203>

5 Maret 2015

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/543/jbptunikompp-gdl-shandydwip-27102-4-babii.pdf>

8 Maret 2015

<http://www.journal.ugm.ac.id/index.php/jkki/article/viewFile/3200/2809>
<http://www.stialanbandung.ac.id>,

26 Mei 2015

<http://www.slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/karakteristik-wilayah>

8 Juni 2015

<http://finansial.bisnis.com/read/20150316/9/412370/ekonomi-diy-melambat-kinerja-perbankan-ikut-melorot>

12 Juni 2015

<http://simreg.bappenas.go.id/document/Profil/Profil%20Pembangunan%20Provinsi%203400DIY%202013.pdf>

<http://www.slemankab.go.id/3274/kependudukan-demografi.slm>

22 Juni 2015

<http://lan.go.id/berita/-/blogs/pns-berhak-dapat-pengembangan-kompetensi>,

23 Juni 2015

<http://www.vedcmalang.com/pppstkboemlg/index.php/1176-persiapan-diselenggarakannya-training-guru-online-teknik-pemesinan>

<http://pusdiklathut.org/2015/03/apa-itu-e-learning/>

24 Juni 2015

<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/1182-bapelkes-semarang-kembangkan-primary-health-care>

4 Agustus 2015

<http://bkd.jogjaprov.go.id/detail/tpp-pemda-diy/74>

http://hukum.jogjakota.go.id/data/Pergub_22_Th_2012_ttg_Tambahan_Penghasilan_Pegawai%5B1%5D.pdf

<http://eprints.undip.ac.id/18637/>

31 Agustus 2015

http://biroorganisasi.jogjaprov.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=92

1 September 2015

<http://diklat.jogjaprov.go.id>

Undang-undang:

Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan public

Peraturan Pemerintah:

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis

Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah