

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan, 2012, Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Yogyakarta : Gava Media.
- Amirullah dan Hanafi, Rindyah. (2001) Pengantar Manajemen. Malang, Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Buchari Alma, (2006). Pemasaran dan Pemasaran Jasa , Alfabeta, Bandung
- Budihardjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Bungin, Burhan H.M, 2007; Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu social, Jakarta : Kencana Prenama Media Group
- David, Fred R. 2006. Manajemen Strategi. Buku 1, Edisi kesepuluh. Jakarta : Salemba Empat.
- David, Fred R. 2009. Manajemen Strategis, Salemba Empat, Jakarta. Rangkuti
- Djaslim, Saladin dan Yevis Marty Oesman, 2002, Intisari Pemasaran dan Unsur – Unsur Pemasaran, Cetakan Kedua, Bandung : Penerbit Linda Karya.
- Dwiyanto, Agus. 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Handayaniingrat*, Soewarno (1985). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Managemen. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Eresco
- Handoko T. Hani, 2000, Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Harjanto. (2008). Perencanaan Pengajaran. Jakarta: Rineka Cipta.

- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Pintar Membuat Standar Operasional Prosedur. Flash Book: Jogjakarta.
- Hubeis, Musa dan Najib, Mukhamad (2014). Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Husein Umar. 2005. Evaluasi Kinerja Perusahaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ismail Solihin. 2012. Manajemen Strategik. Jakarta: Erlangga.
- Islamy, M. Irfan, 2000, Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara, Jakarta: Sinar Grafika..
- J. David Hunger & Thomas L. Wheelen, Strategic Management and Business Policy, 9th Edition, Pearson Prentice Hall, 2004.
- Kerlinová, Alena., Eva Tomášková. 2014. Approach to strategy at public administration organizations in the Czech Republic. 19th International Scientific Conference; Economics and Management 2014. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281405945X>
- Kuratko, Hodgets, 1998. The Entrepreneurship: A Contemporary Approach, Fifth edition, Harcourt College publisher, New York.
- Lovelock, Christopher, 1994, Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage, New York: McGraw Hill.
- Lindgren, Mats., Hans Bandhold. 2003. Scenario Planning: the Link Between Future and Strategy. New York: PALGRAVE MACMILLAN
- Lukman, Sampara. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lynch, R., (2006) Corporate strategy, Fourth edition, Prentice Hall, Engleska

- Martoyo, Susilo. 2002. Manajemen Sumber Daya manusia. Edisi Kedelapan. BPFE. Yogyakarta
- Mathis, dan Jackson, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Salemba Empat
- Martoyo, K.S. 1992. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2012. Qualitative Research Methodology, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Oktariyanda, Trena Aktiva., Soesilo Zauhar., Siti Rochmah. 2013. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal. <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/292>
- Patilima, Hamid. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Purboningsih, Dewi., M.R.Khairul Muluk., Irwan Noor. 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft System) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri). <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/312>
- Rasyid, Ryaas, 1998. Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Yarif Watampone, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Stoner, James, A.F. 2002. Perilaku Dalam Organisasi. Jilid Kedua. Edisi Ketujuh Jakarta: Erlangga.

- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Trans Idea Publising: Jogjakarta.
- Salusu, J, 2003, Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit. Jakarta: Grasindo
- Savas, Emanuel S. 1987. Privatization The Key to Better Government. New Jersey: Chatham House Publishers, Inc. Post Office Box One Chatham
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Dadan., Agus Suryono., Abdullah Said. 2016. Perencanaan Strategis Sektor Usaha Mikro Dalam Mengatasi Permasalahan Pemasaran (Studi di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Batu). <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/399>
- Tim Jurnal RISTEK DIKTI. 2017. Kebijakan Publikasi Ilmiah Serta Program ARJUNA dan SINTA. Sub Direktorat Fasilitas Jurnal Direktorat Pengelolaan Kekayaan Intelektual Ditjen Penguatan Riset dan Pengembangan Kemristekdikti RI.
- Tim Jurnal RISTEK DIKTI. 2017. Bantuan Pengelolaan/Tata Kelola Jurnal Elektronik 2017. <http://simlitabmas.ristekdikti.go.id/btbi/>. Diakses pada 11 Juli 2017
- Tim PSIK FHUB, 2014, Pedoman Pencegahan Dan Penanganan Plagiasi, Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya
- Thoha Miftah. 2000. Peran Ilmu Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik. Makalah, Yogyakarta: Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada.

Website WACANA. 2017. Website WACANA Jurnal Sosial dan Humaniora.

<http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/about/aboutThisPublishingSystem>.

Diakses pada 11 Juli 2017

Website IPI. 2017. Indonesia Publication Index. <http://id.portalgaruda.org/> . Diakses

pada 11 Juli 2017

Wibhawani, Ridzki., Soesilo Zauhar., Choirul Saleh. 2016. Prioritas dan Strategi

Perencanaan Kerjasama Antar Daerah Dalam Pengembangan Sarana dan

Prasarana Wilayah (Studi di Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu).

<http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/400>