

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Basuki, Yayuk, Rulinawaty K. & Nasrulhaq. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Prgram SI-CAKEP) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Jurnal Matra Pembaruan 2 (3) (2018)*: 207-216, Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kementrian Dalam Negeri. doi: 10.21787/mp.2.3.2018.297-216
- Bungin, Burhan 2007. *Penelitian Kualitatif.Kencana*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Dispendukcapil Kota Surabaya. 2017. *Naskah Usulan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik “Program Inovasi 6 in 1”*. Diambil dari: <https://organisasi.surabaya.go.id/home/file/pelayanan%20publik/-Inovasi%206%20in%201%20Dispenduk%20Capil%20Surabaya.pdf> (17 Juli 2019)
- Duhita, Antya Seruni. 2018. *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Adminisrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. Skripsi, Universitas Airlangga.
- Dwiyanto, Agus 2006. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformatif Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta:Gava Media.
- Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Indarwati, Yulia. 2017. *Inovasi Program Kaktu Keluargaku Data Ulang(Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik*. Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya.

- Machado, Michele, Marcos S., Vicente R. & Antonio I. (2017). Innovation in Judicial Services: a Study of Innovation Models in Labor Court. *Journal Innovation & Management Review* Vol. 15 No. 2, 2018 pp. 155-173 Emerald Publishing Limited. doi: 10.1108/INMR-04-2018-010
- Masdar, Sjahrazad, Asmorowati S, Irianto J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya Airlangga: University Press,
- Muluk, Khairul, M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : BayuMedia
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pravijanti, Vania. 2018. *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Skripsi, Universitas Airlangga.
- Putri, Adealiya Amaliya. 2017. *Tipologi Inovasi Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi, Universitas Airlangga.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Setijaningrum, Erna. 2016. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice in Indonesia*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Warsono, Hadi, Desti R. Q., Herta S. & Soni M. F. S.. (2018). Inovasi Layanan MPOSPAY dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of*

Public Sector Innovations), Vol. 2, No. 2, Mei Tahun 2018, (44 – 50). doi: 10.26740/jpsi.v2n2.p44-50

Wicaksono, Kristian Widya. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik Universitas Padjajaran* Vol 1, No. 2. doi: 10.24198/jmpp.v1i2.19895

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah (Perubahan kedua atas UU No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah)

Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan