



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Albrecht, dalam Ibrahim Amin

Anonim. *Potret Besar Buruknya Pelayanan Publik di Indonesia*. 2011.

Dwiyanto, Agus, dkk. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan (PSKK) UGM. 2005

Dwiyanto, Agus. *Penilaian kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. 1995

Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta. 2006

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011

Harsono, Djati. *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara*. 2009

Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung. CV, Mandar Maju. 2008

James, A.F. & Mona. *Service Management for Competitive Advantage*. Singapore : Mc Graw Hill inc. 1994

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prehallindo. 1997

Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan. 2005

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosadakarya. 2011.

Michael Quinn Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006

- Pasolog, Harbani. *Teori Administrasi Pelayanan Publik*. Bandung:Alfabeta. 2010
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005
- Surjadi, H. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang. 2009
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta, Bumi Aksara. 2006
- Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bagian Kedua. Bandung:CV,Mandar Maju. 2004
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja pelayanan Publik*. Bandung. 2009
- Suedi, Falih & Bintoro Wardiyanto. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung, CV.Alfabeta. 2014
- Suryabrata,Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo Persada. 2006
- Tangkilisan, Hassel Nogi. S. *Manajemen Publik* . PT. Grasindo, anggota IKAPI. Jakarta. 2005
- Tjjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta:ANDI. 2005
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Utomo, Sad Dian. 2011, *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15, No.3, pp 161-167
- Wawan. *Lokakarya Mekanisme pengaduan Masyarakat sektor kesehatan digelar*. 2011
- Widodo, Joko. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang :Bayumedia Publishing. 2007

Yoeti, Oka A. Customer Service : Cara Memuaskan Pelanggan.
Jakarta:Pradnya Pramita. 2000

INTERNET

<http://www.ombudsman.go.id/index.php/component/content/article/57-majalah-ombudsman/1221-laporan-tahunan-ombudsman-ri-2013.html> diakses tanggal 6 agustus 2015 pukul 3:24

(http://www.yappika.or.id/index.php?option=com_content&task=view&id=333&Itemid=1 diakses tanggal 27 April 2015)

<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2427-surabaya-raih-dua-penghargaan-inovasi-pelayanan-publik> diakses tanggal 11 agustus 2015 pukul 23:38

(http://www.probolinggakab.go.id/site/index.php?option=com_content&task=view&id=4073&Itemid=1 Diakses tanggal 27 April 2015)

<http://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=29> diakses tanggal 31 Agustus 2015 pukul 10:00

<http://www.jpnn.com/read/2015/01/08/280009/Keluhan-Terhadap-Pelayanan-Publik,-Surabaya-%E2%80%9CJuara%E2%80%9D>,

<http://iorg.merdeka.com/piala-dunia/tahun-2012-jatim-masih-diwarnai-penyalahgunaan-wewenang.html>, diakses pada tanggal 1 agustus 2015 pukul 14:30

<http://www.surabaya.go.id/pdf/rpjp/BAB%20VI%20Kaidah%20Pelaksanaan.pdf> diakses tanggal 10 Januari 2015

Sekretariat pengembangan Public Good Governance. Public Good Governance:Sebuah Paparan Singkat. Bappenas. 2002.

(<http://goodgovernance.bappenas.go.id> diakses tanggal 1 september 2015)

<http://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=29> diakses tanggal 31 Agustus
2015 pukul 10:00

<http://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=29> diakses tanggal 31 Agustus
2015 pukul 10:00

http://surabayakita.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9077:dkp-pasang-65-lampu-pju-baru&catid=25&Itemid=28

Diakses tanggal 20 juni 2015 pukul 19:45

<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/143114/dprd-surabaya-soroti-tumpukan-sampah-di-salurandiakses> tanggal 20 juni 2015 pukul 21:00