

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A. F. 2001. *Health Care Quality An International Perspective*. World Health Organization. India.
- Buku Profil Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.
- Dirgantoro, Crown. 2004. *Manajemen Strategik Konsep. Kasus dan Implementasinya* (cetakan kedua). Grasindo. Jakarta.
- Gasperz, Vincent. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Gramedia. Jakarta.
- Glueck, William F. & Lawrence R. Jauch. 1992. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Erlangga. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hutasoit, C. S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. MAGNAScript. Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Indrajit, Richardus Eko. Dudy Radianto & Akbar Zainuddin. 2005. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. ANDI. Yogyakarta.
- Jatmiko, RD. 2003. *Manajemen Strategik*. UMM Press. Malang.
- JF. Kota Surabaya Raih Predikat Kepatuhan Pelayanan Publik dari Ombudsman RI. Humas Surabaya. diakses 26 Oktober 2014. melalui <http://humas.surabaya.go.id/index.php?option=news&det=487>.
- JF. Surabaya Single Window (SSW) Sabet Penghargaan Internasional FutureGov 2014. Humas Surabaya. diakses 26 Oktober 2014. melalui <http://humas.surabaya.go.id/index.php?option=news&det=518>
- John, Elwyn G. 2002. *Quality is. Management Services*.
- Jun. Pemkot Bersiap Memperbaiki Celah Perizinan. Jawa Pos. diakses 7 Maret 2015. melalui <http://www.jawapos.com/baca/artikel/10778/pemkot-bersiap-perbaiki-celah-perizinan>.

- Kurniawan, Luthfi J. & Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. In-Trans. Malang.
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013.
- Madu, Christian N. 1999. *Reliability and Quality Interface*. The International Journal of Quality & Reliability Management. 16.7. 691-698.
- Mardiasmo. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (cetakan kedua). BPFE. Yogyakarta.
- Miles, Mathew B & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI-Press. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (cetakan keenam). Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif* (cetakan ketujuhbelas). PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial* (cetakan kesembilan). Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Putri, Gedia Imanuelitha. Choirul Saleh dan Siswidiyanto. 2013. *Upaya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal Administrasi Publik 1 (2): 206-212. diakses 25 Desember 2014. melalui <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=190475&val=6469&title=Upaya%20Badan%20Pelayanan%20Perijinan%20Terpadu%20Kabupaten%20Sidoarjo%20Dalam%20Meningkatkan%20Kualitas%20Pelayanan%20Ijin%20Gangguan>.
- Rahayu, Dewi Suci. *Kekurangan Wali Kota Risma Versi Survei Unibraw*. Tempo. diakses 19 Desember 2014. melalui <http://www.tempo.co/read/news/2014/03/02/078558779/Kekurangan-Wali-Kota-Risma-Versi-Survei-Unibraw>.
- Ratminko & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual. Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (cetakan kesebelas). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABETA. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Strategik* (cetakan keempat). Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi* (cetakan keenam). Bumi Aksara. Jakarta.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (cetakan kelima). ALFABETA. Bandung.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Kencana. Jakarta.
- Tika, Moh. Pabundu. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. ANDI. Yogyakarta.
- Wikaningtyas, Suci Utami. 1998. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan dalam Organisasi Jasa*. Kajian Bisnis. 15. 23-31.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi* (cetakan ketiga). Ekonisia. Yogyakarta.
- Yoo, Dong Kyoon & Jeong Ah Park. 2007. *Perceived Service Quality: Analyzing Relationships Among Employees, Customers and Financial Performance*. The International Journal of Quality&Reliability Management. 24.9. 908-926.
- <http://dcktr.surabaya.go.id>
- <http://kliklayanan.surabaya.go.id>
- <http://uptsa.surabaya.go.id>
- <http://www.surabaya.go.id>