

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Burhan Bungin. 2011, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright. 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta
- Coralie Bryant dan Louise G. White. 1987, *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, LP3ES, Jakarta.
- Darji Darmodiharjo dan Sidharta. 1995, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum : Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Erna Setijanigrum. 2009, *Inovasi Pelayanan Publik*, PT Revka Petra Media, Surabaya
- Francis Buttle. 2007, *Customer Relationship Management : Concepts and Tools*, Bayumedia, Malang
- Fred D Davis. 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly/September.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gavamedia, Jogjakarta.
- James G Barnes. 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi, Jogjakarta
- J Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto. 2011, *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Jean Hartley. 2006, *Innovation And Its Contribution To Improvement: A Review For Policy Maker, Policy Advisers, Managers And Researchers*, Department For Communities And Local Government, London
- Jusuf Irianto. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*, PT. Revka Petra Media, Surabaya.

- Lamb, Hair, dan MCDaniel. 2001, *Pemasaran Buku I : Edisi Bahasa Indonesia*, Salemba Empat. Jakarta.
- Lenna E dan Lina A. 2009, *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Alfabeta , Bandung.
- Michael P. Todaro dan Stephen C. Smith. 2006, *Pembangunan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta
- Miftah Thoha. 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Moleong Lexy J. 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda, Bandung.
- Muhtosim Arief. 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Bayumedia, Malang
- Mubyarto. 2000, *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi*, Aditya Media, Yogyakarta
- M. Khairul Muluk. 2008, *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Banyumedia, Malang
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ratih Hurriyati. 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Richard Eko Indrajit. 2005, *e-Government in action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*, Andi, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Publik, dan Kepemimpinan Masa Depan*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf irianto. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya
- Suparto Wijoyo. 2006, *Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Survei Integritas Sektor Publik Indonesia*. 2014, Komisi Pemberantasan Korupsi

Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.

Yogi Suwarno. 2008, *Inovasi Di Sektor Publik*, STIA-LAN Press, Jakarta.

Yogi Suprayogi Sugandi. 2011, *Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sri Wahyu Wijayanti. 2008, *Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. IV (4).

<http://www.unpan.org/DPADM/UNPSDayAwards/UNPublicServiceAwards/tabid/1522/language/en-US/Default.aspx>

<http://birokrasi.kompasiana.com/perizinan-online-ala-kota-surabaya-surabaya-single-window-541028.html> (diakses 28/03/2013)

<http://finance.detik.com/read/wamenpan-ungkap-7-kebobrokan-birokrasi-di-indonesia> (diakses 16/05/2013)

<http://www.ti.or.id/index.php/publication/corruption-perceptions-index-2014> (diakses 06/12/2014)