

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah.2011.*Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*.Jurnal Borneo Administrator.Vol. 7(03) : 353-371
- Anggraeny, Cindy.2013.*Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Jagir Kota Surabaya*.Kebijakan dan Manajemen Publik.1 (1) : 85-93
- Asnawi, Melan Angriani.*Kontribusi Arsip Untuk Organisasi Publik*.FEB Universitas Negeri Gorontalo
- Badan Diklat DIY.2014.*Koordinasi Dan Kolaborasi.Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Aparatur Pemerintahan Tingkat IV*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Bason, Christian.2010. *Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a Better Society*.London: The Polity Press, Diulas oleh Howard A. Doughty, Resensi Buku Editor
- Bennis, Warren, dkk.2009.*Transparency: How Leaders Create a Culture of Candor (terjemahan)*.Jakarta: Libri
- BPM Provinsi Jawa Timur.*Profil Jawa Timur*.(<http://bpm.jatimprov.go.id/bpm/>) diakses tanggal 10 Desember 2014
- Coates, Nick.2009.*Co-creation: New Pathways To Value An Overview*. London: Promise Corporation
- Creswell, John W.2013.*Research Desighn Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan nasional.2010.*Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masuarakat Dalam Pelayanan Publik*.
- Direktorat Aparatur Negara.2011.*Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Info Kajian BAPPENAS (8) 2 : 18
- Dobell, Rod.2013.*Citizen-Centered Governance : Inter-Governmental And Inter-Institutional Dimensions Of Alternative Service Delivery*.University of Victoria, Luc Bernier: ENAP
- Effendy, Onong Uchjana.2011.*Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*.Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Fajar, Marhaeni.2009.*Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktik)*.Jakarta: Graha Ilmu
- Grube, Dennis. 2013.*In Search of Society? The Limitations of Citizen-Centred Governance*.Conference Paper: PSA: Griffith University

- Hamid, Azhar Abd., dkk. 2006. *Rekacipta & Inovasi Dalam Perspektif Kreativiti*. Malaysia : Universiti Teknologi Malaysia
- Haryono, Nanang. 2012. *Jejaring Pemerintahan: Membangun Kolaborasi Sektor Publik*. Web Dosen: ([http://nanang\\_haryono-fisip.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-69608-umum-jejaring%20pemerintahan:%20membangun%20kolaborasi%20%20sektor%20publik%20.html](http://nanang_haryono-fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-69608-umum-jejaring%20pemerintahan:%20membangun%20kolaborasi%20%20sektor%20publik%20.html)) diakses tanggal 1 Juni 2015
- Hollanders, Hugo et al. 2013. *European Public Sector Innovation Scoreboard 2013*. Belgium: European Commission
- Institute of Public Administration Australia (IPAA). 2014. *Australian Public Sector Innovation Shaping The Future Through Co-Creation*. Public Policy Discussion Paper (hal. 1-114)
- Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt. 2007. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. United States of America: M.E. Sharpe
- Kurniawan, Teguh. 2007. *Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM ke Good Governance*. JIANA (7) : 52-70
- Nambisan, Satish and Priya Nambisan. 2013. *Engaging Citizens in Co-Creation in Public Services : Lessons Learned and Best Practices*. Milwaukee: University of Wisconsin
- Ombudsman Republik Indonesia. 2013. *Laporan Triwulan III Tahun 2013*
- Open data index. *Melihat Penerapan Open Data di Berbagai Negara* (<http://www.infokomputer.com/tag/open-data-index/>) diakses tanggal 2 Februari 2015
- PERC. 2014 *Report on Corruption in Asia*. ASIAN INTELLIGENCE (895) : 1-4
- Performance and Governance Welsh Assembly Government. 2010. *Report on the Citizen-centred Governance Review of the Royal Commission on the Ancient and Historical Monuments of Wales*
- Pratama, M. Rizki. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol 1(02): 218-225
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembinaan*. Yogyakarta : Grasindo
- Purwanto, Erwan Agus (2008). *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP), Yogyakarta: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Magister Administrasi Publik. Vol.12(01): 21-40
- Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication: Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Press (52)

Setyawan, Suci. *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*.

Shah, Anwar. 2003. *Bringing Civility in Governance*, Vol. 3 of Handbook on Public Sector Performance Reviews. Washington D.C.: The World Bank.

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Soendari, Tjutju. *Metode Penelitian Deskriptif*.

([http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR.\\_PEND.\\_LUAR\\_BIASA/195602141980032TJUTJU\\_SOENDARI/Power\\_Point\\_Perkuliahan/Metode\\_PPkKh/penelitian\\_Deskriptif.ppt\\_%5BCompatibility\\_Mode%5D.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/195602141980032TJUTJU_SOENDARI/Power_Point_Perkuliahan/Metode_PPkKh/penelitian_Deskriptif.ppt_%5BCompatibility_Mode%5D.pdf)) diakses tanggal 28 Mei 2014

Suarta, I Made dan I Ketut Suwintana. 2012. *Model Pengukurankonstruks Adopsi Inovasi E-Learning*. *Journal of Information Systems*. 8(1) : 1-7

Sudjono, Mirawati. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Good Governance*. Badan Pusat Statistik. (<http://rb.bps.go.id/reformasi-pelayanan-publik-menuju-good-governance/>) diakses tanggal 24 Februari 2015

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

The Asia Foundation. *Penyederhanaan Perizinan Usaha: Sebuah Evaluasi Atas Dampak Pusat Layanan Perizinan Terpadu (PLPT)* (<http://asiafoundation.org/resources/pdfs/Indostreambizind.pdf>) diakses tanggal 15 Januari 2015

Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Vol. 1(1): 86-108

Warsono, Hadi. 2009. *Networking dalam Intergovernmental Management*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Vol. 6(1): 78-91

Widyastuti, Budhi. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur*. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1(1) : 1-8

[www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id)

[www.kpk.go.id](http://www.kpk.go.id)

[www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

[www.opengovindonesia.org](http://www.opengovindonesia.org)

[www.p2t.jatimprov.go.id](http://www.p2t.jatimprov.go.id)

[www.ti.or.id](http://www.ti.or.id)