

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.

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

J. Kristiadi, 1998, dkk. *Pemberdayaan Birokrasi Dalam Pembangunan*, Jakarta, Gramedia, Pustaka Harapan

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

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

Moenir, H.A.S. 2014, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Sinergi Visi Utama.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Saleh, Akh Muwafik. 2010, *Public Service Communication Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*, Malang, UMM Press.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta, Bumi Aksara.

Singarimbun.2012, Masri, Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono.2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.

Sukarwo, Suparto Wijoyo dkk. 2006, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya, Forum Kajian Ambtenaar Propinsi Jawa Timur dan Airlangga University Press,

Suryabrata, Sumadi.2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo Persada.

Yunairi, Rusfi, Abdul Hakim, Adi Sumono. 2013, *Kumpulan Praktik-Praktik Baik Inovasi Daerah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.

## JURNAL

Utomo, Sad Dian. 2011, *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15, No.3

Azizzadeh, Fariba, Karam Khalili, Iraj Soltani Service. *Quality Measurement in the Public Sector (Ilam Province Post Office Case Studies)*, Iran, Assistant professor at Esfahan University of science and research, Islamic Azad University.

Naik, C.N. Krishna & Sri Krishna Devaraya. 2010, “*Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*”. Institute of Management Sri Krishna Devaraya University. European Journal of Social Sciences. Vol. 16, No. 2,

Saghier, Niveen El & Demyana Nathan. 2013, “*Service Quality Dimensions and Customers Satisfactions of Banks in Egypt*”, Dubai, Proceedings of 20th International Business Research Conference.

## SKRIPSI

Ardyani, Nabila. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perijinan Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*”. Skripsi. Universitas Airlangga, 2012.

Abrianto, Hendriawan. “*Pelayanan Perizinan Pada unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi Deskriptif tentang Faktor Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di UPT P2T Provinsi Jawa Timur)*”. Skripsi. Universitas Airlangga, 2013.

## ONLINE

<http://www.anahuraki.lecture.ub.ac.id/files/2012/05/bab-14.-struktur-dan-desain.pdf> diakses pada tanggal 30 April 2015

<http://badandiklat.jatengprov.go.id/index.php?p=wi&m=dt&id=59> diakses pada tanggal 30 April 2015

[http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.pdf](http://bappenas.go.id/files/4013/7637/9049/Manajemen_Pengaduan_Masyarakat_Dalam_Pelayanan_Publik.pdf) diakses pada tanggal 27 April 2015

<http://www.beritametro.co.id/jawa-timur/kpp-dan-ori-nilai-layanan-publik-di-jatim-masih-buruk> diakses pada tanggal 20 April 2015

<http://www.dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=29> diakses pada tanggal 9 November 2014

<http://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=8> diakses pada tanggal 1 April 2015

<http://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=7> diakses pada tanggal 1 April 2015

<http://www.dispendukcabil.surabaya.go.id/index.php> diakses pada tanggal 27 Februari 2015

<http://iorg.merdeka.com/piala-dunia/tahun-2012-jatim-masih-diwarnai-penyalahgunaan-wewenang.html>

[http://www.jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/view/id/172/t/undangundang+nomor+14+tahun++2008+tanggal+30+april+2008](http://www.jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/172/t/undangundang+nomor+14+tahun++2008+tanggal+30+april+2008) diakses pada tanggal 11 Januari 2015

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

<http://kbbi.web.id/kualitas> diakses pada tanggal 11 Januari 2015

<http://www.laraspostonline.com/2014/01/di-jawa-timur-kasus-tanah-dominasi.html> diakses pada tanggal 10 Januari 2015.

<http://mediacenter.malangkota.go.id/profil/jaringan-media-center> diakses pada tanggal 10 Februari 2015

<http://www.mediaindonesia.com/editorial/view/299/Pelayanan-Buruk-Pemerintah-Daerah/2014/12/19> Diakses pada tanggal 10 April 2015

<http://www.menpan.go.id/cerita-sukses-rb/2493-sapa-warga-kota-surabaya-melalui-media-center> diakses pada tanggal 9 November 2014

<http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2300-top-99-inovasi-pelayanan-publik-di-indonesia> diakses pada tanggal 10 November 2014

[http://www.news.detik.com/read/2012/12/19/112836/2122211/466/2/2012-keluhan-pelayanan-publik-di-surabaya-tertinggi-di-Jawa Timur](http://www.news.detik.com/read/2012/12/19/112836/2122211/466/2/2012-keluhan-pelayanan-publik-di-surabaya-tertinggi-di-Jawa_Timur) diakses pada tanggal 8 November 2014

<http://www.news.detik.com/Surabaya/read/2014/07/19/172847/2642205/475/14-skpd-kota-Surabaya-raih-predikat-kepatuhan-dari-ombudsman-ri> diakses pada tanggal 7 November 2014

[http://ocw.usu.ac.id/course/download/1270000054-penyusunan-skala-psikologi/psp\\_162\\_slide\\_pegukuran\\_sikap.pdf](http://ocw.usu.ac.id/course/download/1270000054-penyusunan-skala-psikologi/psp_162_slide_pegukuran_sikap.pdf) diakses pada tanggal 30 April 2015

[http://www.probolinggokab.go.id/site/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4073&Itemid=1](http://www.probolinggokab.go.id/site/index.php?option=com_content&task=view&id=4073&Itemid=1) Diakses tanggal 27 April 2015

<http://www.republika.co.id/berita/koran/bincang-bisnis/14/12/16/ngny4a19-danang-girindrawardana-ketua-ombudsman-ri-pelayanan-publik-belum-membanggak>Diakses tanggal 10 April 2015

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1733/BAB%20II%20Skripsi%20%28Fixed%29.pdf?sequence=2>diakses pada tanggal 30 April 2015

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/31419/4/Chapter%20II.pdf>diakses pada tanggal 30 April 2015

<http://sida.lan.go.id/sida/attachment/bahan%20ajar%20koordinasi%20dan%20kolaborasi-pim4.pdf> diakses pada tanggal 30 April 2015

<http://www.surabaya.go.id/berita/detail.php?id=31563>diakses pada tanggal 9 November 2014

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

<http://www.surabaya.go.id/berita/detail.php?id=37862> diakses pada tanggal 28 Januari 2015

<http://www.surabaya.go.id/profilkota/index.php?id=21> diakses pada tanggal 14 Februari 2015

<http://www.surabayanews.co.id/2014/09/24/4293/259-laporan-surabaya-jadi-kota-terbesar-tingkat-laporan-keluhan-pelayanan-publik.html> diakses pada tanggal 9 November 2014

<http://www.surabaya.tribunnews.com/2013/12/17/layanan-publik-jelek-keluhan-masyarakat-meningkat> diakses pada tanggal 8 November 2014

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/Prof.%20Dr.%20Achmad%20Dardiri,%20M.Hum./handout%20-%20ILMU%20PENDIDIKAN.pdf> diakses pada tanggal 30 April 2015

<http://www.tempo.co/read/news/2013/10/27/058525058/Surabaya-Raih-FutureGov-Awards-Asia-Pacific-2013> diakses pada tanggal 10 November 2014

<http://www.tribunnews.com/regional/2014/08/11/wali-kota-Surabaya-tri-rismaharini-peroleh-penghargaan-good-governance> diakses pada tanggal 7 November 2014

<http://www.tribunnews.com/nasional/2012/01/09/Surabaya-akan-jadi-model-e-goverment-nasional> diakses pada tanggal 8 November 2014

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

### **DOKUMENTASI**

Buku Kelompok Informasi Masyarakat. Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. 2011.

Pedoman Umum Media Center. Jakarta. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. 2013.

### **UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

### **KEPUTUSAN MENTERI**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **KEPUTUSAN WALIKOTA SURABAYA**

Keputusan Walikota Surabaya, No.188.45/54/436.1.2/2013 Tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat