

Daftar Pustaka

Undang Undang

- Pengertisn Pelayanan public menurut UU NO. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.
- Kemenpan NO:63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Buku

- Akhmad Dwiky Kurniawan.2015.*Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)*.Skripsi.Universitas Airlangga
- Burhan Bungin.2007.,*Penelitian Kualitatif*.Jakarta:Kencana.
- Burhan Bungin. 2007.,*Analisi Data Penelitian Kualitatif*.Jakarta:PT Raja Grafindo PersadaKencana,
- Chitwood, dalam H.George Frederickson.1984.*Administrasi Negara Baru*..Jakarta:LP3ES
- Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pasuruan. 2018.*Informasi Layanan Bagi Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak.Pasuruan*.Pasuruan
- Erna Setijaningrum.2009.*Inovasi Pelayanan Publik*.Surabaya : PT Revka Putra Media Fandy Tjiptono.2005.*Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta:Andi Offset
- Harbani Pasolong.2007. *Teori Administrasi Publik*.Bandung:..Alfabeta
- HosselTangkilisan & Nogi S.2005.*Manajemen Publik*.Jakarta:..Grasindo
- Johan Galtung.1992.*Kekuasaan dan Kekerasan*.Yogyakarta.kanisius

- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2007.*Statistik Gender Tematik - Mengakhiri Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Di Indonesia*,Jakarta,
- Khairul Muluk.2008..*Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Bayumedia Publishing
- Kokok Adi Prayogo.2015.Deskripsi Singkat Sakera Jempol.Pasuruan.
- Lembaga Administrasi Negara,2001.*Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah Penyusunan*.Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Universitas Airlangga. Surabaya
- Lexy J.Moleong.2011.*Metode Penelitian Kualitatif*,Bandung:PT.Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela.2006..*Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*.Jakarta :Bumi Aksara
- Lijan Poltak Sinambela.2007.*Reformasi pelayanan publik*.Jakarta:Bumi Aksara
- Lily Zakariyah Munir, 1999.*Memposisikan kodrat*,Bandung :Mizan.
- Lina Anantan dan Lena Ellitan.2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Modern*.Bandung: Alfabeta
- Lovina dalam forum kajian ambtvnaar provinsi Jawa Timur ,2006,*Pelayanan Publik dari dominasi ke partisipasi*.Airlangga University Press:Surabaya.
- M.N Nasution.2004.*Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor.Ghalia Indonesia.
- Maidia Gultom,2010.*Perlindungan Hukum Terhadap Anak*, Cetakan Kedua Bandung:P.T Refika Aditama.
- Matthew B.Miles dan A. Michael Huberman Analisis 1992.*Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*,Jakarta:UI Press
- Nurman.2005.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kepuasan PelangganPT.PLN Batam*. Tesis.Fakultas Manajemen Universitas Airlangga.Surabaya
- Paimin Napitupulu.2007..*Pelayanan Public Dan Custome Satisfaction*.Bandung:Alumni.
- Paul Windrum and Per Koch.2009.*Innovation in Public Sector Services*, Cheltenham:Edward Elgar Publishing Limited.
- Pasolong Harbani.2008. *kepemimpinan Birokrasi*.Bandung.Alfabeta.
- P.Joko Subagyo.1997..*Metode Penelitian*Jakarta:Rineka Cipta.
- Rogers,Everett M.2003.*Diffusion Of Innovation 3 th Edition* New York : Free Press
- Sa'adah,Ervina Lilis.2016. *Sistem Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Keining Lor Surabaya*.Skripsi.UIN Sunan Ampel Surabaya
- Satori, Djam'an & Komarian,A'an, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* , Bandung: Alfabeta.

- Soekarwo, dkk.2006.*Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*.(Surabaya: Airlangga University Press
- Sugiyono,2005.*Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono,2011.*Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif, dan R&D*,Bandung:Alfabeta.
- Suryani.2008..*Perilaku Konsumen:Implikasi Pada Strategi Pemasaran*.Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Suwarno.2008.*Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta:STIA-LAN press.
- Sumadi Suryabrata.2006.*Metode Penelitian*,Jakarta:PT.Grasindo Persada.
- S.Nasution.1998.*Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* ,Bandung:Tarsit.
- RC Bogdan dan Biklen,1982.SK.,*Qualitative Research For Education*, Boston:Allyu abd Bacon.

WEB

- Moch.Andriansyah,2018”*Jumlah Perempuan Korban Kekerasan Di Jatim Masih Tinggi*”,<http://www.m.merdeka.com> pada tanggal 19 Januari 2019 pukul 13: 54
- <https://www.idntimes.com/life/women/vita/inilah-jumlah-kekerasan-pada-perempuan-di-jatim-sudah-peka-kah-kamu> pada tanggal 18 januari 2019 pukul 09:21
- Muhajir Arifin,2018.”*Bupati Irsyad Paparkan Program ‘Sakera Jempol’ di Kemenpan-RB*”, <http://www.m.detik.com> diakses pada Sabtu 19 Januari 2019 pukul 14:44
- <http://kbbi.web.id/kekerasandiakses> pada 20 maret 2019
- <http://kbbi.web.id/perempuan> diakses pada 20 maret 2019