

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Septi W dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. 2018. Kota Surabaya Dalam Angka 2018. Surabaya.
- Creswell, W John. 2012. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cresswell, John.W. 2013. *Research Design : Pedekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Edisi Ketiga. Diterjemahkan oleh : Achmad Fawaid. Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Creswell, W John. 2014. *Research Design :Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Pubik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Calpulis.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- L.P. Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Masdar, Sjahrazad, Asmorowati S, Irianto J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press
- Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Third Edition*. London: Sage Publication.
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Moelong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Narbuko, Kholid. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. 2006. *Metode research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, Stephen p. and Kerry Brown. 2005. *Managing Change and Innovation in Public Service Organization*. New York: Routledge.
- Sanjaya, Wina. 2008. *Kurikulum dan pembelajaran (Teoritik dan Praktik Kurikulum KTSP)*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tamin, O. Z. 2000. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi: Edisi Kedua*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Dokumen

Keputusan MENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Peraturan MENPAN-RBRI nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-undang nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Jurnal

Widaningrum, Ambar. 2007. *Dinamika Pelaksanaan Desentralisasi Birokrasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 10, No. 3:365-390

Online

<https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf> (diakses pada tanggal 10/02/2019 pukul 20:10 WIB)
<http://www.sanitasi.net/undang-undang-no-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.html>(diakses pada tanggal 18/02/2019 pukul 20:41)
<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia>(diakses pada tanggal 17/01/19 pukul 20:45WIB)
<http://dephub.go.id/ppid/kementerian/55> (diakses pada tanggal 17/01/19 pukul 20:55 WIB)
<http://surabaya.tribunnews.com/2015/02/06/kemacetan-surabaya-masuk-empat-besar-dunia> (diakses pada tanggal 18/01/19 pukul 13:54)
<http://jatim.tribunnews.com/2018/07/02/ribuan-kasus-parkir-liar-jadi-alasan-pemkot-surabaya-usung-denda-sampai-rp-500-ribu-per-hari?page=2> (diakses pada tanggal 18/01/19 pukul 00:30 WIB)
<https://humas.surabaya.go.id/2018/07/03/pemkot-surabaya-terapkan-perda-baru-tentang-penyelenggaraan-perpakiran/> (diakses pada tanggal 24/01/19 pukul 21:30 WIB)