

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrachman, Oemi. 1995. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Badudu, J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Jefferings, Frank. 1992. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Miles, Matthews B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*. SAGE Publication
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Terjemahan oleh Budi Puspo Priyadi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. New York: The Free Press.

Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijian Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.

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

Artikel Jurnal

Dzulfikri, Muhammad Reza. 2018. *Difusi Inovasi Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis di Kabupaten Tulungagung*. Skripsi, Universitas Airlangga. Surabaya.

Karlina, Reina. 2011. *Studi Difusi Inovasi Program Layanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) APJ Surakarta Terhadap Adopsi Inovasi Pada Masyarakat Surakarta*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Negeri Sebelah Maret.

Mardiyanti, Rahmalia Ibenty. 2017. *Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan "Samsat on The Spot" di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang*. Skripsi, Universitas Airlangga. Surabaya.

Website

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
<http://portal.sidoarjokab.go.id> diakses pada 18 April 2019

<http://polresta-sidoarjo.com/pages/ikm/Array> diakses pada 30 Agustus 2019

<http://skckonline.polrestasidoarjo.com/assets/file/jadwal.pdf> diakses pada 5 Juli 2019

Kementerian Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diakses melalui <http://menpan.go.id> diakses pada 31 Maret 2019

Kurniawan, Nia. 2018. *Program Polresta Sidoarjo Akan Diterapkan di Polres Banjarbaru*. Diakses melalui <http://banjarmasin.tribunnews.com> pada 31 Maret 2019

Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia diakses melalui <http://ombudsman.go.id> pada 1 Mei 2019

Vian. 2017. *Kejar Zona Integritas, Polres Pasuruan Study Banding ke Polresta Sidoarjo*. Diakses melalui <http://tribratanews-pasuruan.com> pada 31 Maret 2019

Dokumen

Buku SKCK Online Polresta Sidoarjo 2018

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik