

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 53-54
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Pemuda Group.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi keempat. Diterjemahkan oleh: Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini P. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, Janet V. Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service – Expanded Edition (Serving, Not Steering)*. London, England: M.E Sharpe.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Koliba, Christopher, Jack W. Meek dan Azim Zia. 2011. *Governance Networks in Public Administration and Public Policy*. United States of Amerika: Taylor and Francis Group.
- Kurniawan, L. J., & Najih, M. 2008. *Paradigma Pelayanan Publik: Rekonstruksi Pelayanan Publik menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, demokratis, dan Berbasis Hak Rakyat*. Malang: Trans Publishing.
- Miles, M B., Huberman, A M., dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
- Newman, W. Laurence. 2014. *Social Research Methods Qualitative and Quntitative Approaches*. Edisi ketujuh. Harlow,UK, : Pearson Education Limited.
- Patton, Michel Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saleh, Ahmad Mumafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press

Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2006. “Reformasi Pelayanan Publik: *Teori, Kebijakan dan Implementasi*”. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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

Wijoyo, Suparto. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.

### **Skripsi**

Duhita, Antya Seruni. 2018. *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. Skripsi. Universitas Airlangga. Surabaya.

Malik, Rizal Isnain. 2014. *Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service di Kecamatan Taman Sidoarjo)*. Skripsi. Universitas Airlangga. Surabaya.

Yusfadhiyah, Nur Sa'idah. 2018. *Pelaksanaan E-Healt pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service*. Skripsi. Universitas Airlangga. Surabaya.

### **Internet**

Analisis dan RKM Keluhan Masyarakat, diakses dari <https://dinkominfo.surabaya.go.id/download2.php?=159> (Diakses pada tanggal 24 Januari 2018)

Analisis Data Keluhan Masyarakat, diakses dari <https://dinkominfo.surabaya.go.id/download2.php?=184> (Diakses pada tanggal 10 Januari 2018)

Dispendukcapil, “Dengan e-Lampid, Urus Akta Lahir-Kematian lebih Mudah dan Cepat”, diakses dari <https://dispendukcapil.surabaya.go.id/berita/448-dengan-e-lampid-urus-akta-lahir-kematian-lebih-mudah-dan-cepat> (Diakses pada tanggal 4 Januari 2018)

- Ihya Ulumuddin, E-Lampid Tambah Enam Pelayanan, diakses dari <http://koran-sindo.com/page/news/2017-03-21/6/34> (Diakses pada tanggal 5 Januari 2018)
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2018. “Pengumuman Tentang TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.” <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018> (Diakses pada 22 Oktober 2018)
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2018. “Pengumuman Tentang TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.” <https://menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen/surat/file/5713-pengumuman-tentang-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2018> (Diakses pada tanggal 8 Juni 2018)
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016 <https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20150126/282694750561366> (Diakses pada tanggal 8 Januari 2018)
- Pemerintah Kota Surabaya, “Akta Kelahiran dan Kematian Online (E-Lampid)” [https://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2016/3/5251/e\\_lampid.pdf](https://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2016/3/5251/e_lampid.pdf) (Diakses pada tanggal 25 Oktober 2017)
- Suroboyo.id, “Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian Online” <http://suroboyo.id/pengurusan-akta-kelahirankematian-online-via-e-lampid/> (Diakses pada tanggal 21 Oktober 2016)