

Daftar Pustaka

Buku

- Benington, John dan Mark Moore. 2010. *Public Value: Theory and Practice*
USA: Red Globe Press.
- 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.
- Dhewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kavanagh, Shayne. 2014. *Defining and Creating Value for the Public*.
Government Finance Review.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*, Yogyakarta.
- Miles, M B., Huberman, A M., dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook*. Third Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
- Moore, Mark H. 1995. *Creating Public Value Strategic Management In Government*. Cambridge, Massachusetts Londong England: Harvard University Press.
- Moore, Mark H. 2013. *Recognizing Public Value*. Cambridge, Massachusetts. London, England: Harvard University Press.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Terjemahan Oleh Edina T. Sofia. Jakarta: PT. Indeks

- O'Flynn, J. 2005. A Public Value Framework for Contractual Governance *Public*, Issue 07. Barcelona: ESADEs Institute of Public Management.
- Rasyid, Ryaas. 2004. *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta: LP3ES.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.
- Talbot, C. 2006. *Paradoxes and prospects of 'Public value*. Paper presented at Tenth International Research Symposium on Public Management, Glasgow.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Artikel Jurnal

- Alford, John dan Janine O'Flynn.2009. *Making Sense Of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meaning*. The Australian National University. International Journal of Public Administration. Vol. 32. No. 3-4. p. 171-191
- Harditya Bayu Kusuma. *Inovasi Pelayanan Publik: Praktik Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. *Jurnal Analisis Kebijakan*. Vol 1 No 1 Tahun 2016. Deputi Bidang Kajian Kebijakan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.Hal. 74-93.
- Karunasena, Kanishka, Hepu Deng dan Mohini Singh. 2011. *Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka*. Transforming Government: People, Process and Policy. Vol. 5 No. 1, p. 1-9
- Kelly, G., Mulgan, G., and Muers, S. 2002. *Creating Public Value: An Analytical Framework for Public Service Reform*. Discussion paper prepared by the Cabinet Office Strategy Unit, United Kingdom.
- Meynhardt, Timo. 2016. *Public Value Perfomance: What Does It Mean to Create Value in the Public Sector?*. Public Sector Management in a Globalized World: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2017. p. 136-160

- Spano, Alessandro. 2009. *Public Value Creation and Management Control Systems*. International Journal Of Public Administration. Vol. 32. Issue 3-4. p. 328-348
- Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol. 23. No, 4. Hal. 293-303
- Todorut, Amalia Venera dan Vassilis Tselentis. 2015. *Designing The Model of Public Value Management*. Proceedings of the 9th International Management Conferencs.”Management and Innovation for Competitive Advantage”, November 5^h-6^h. Bucharest, Romania. p. 74-80

Internet

- Antara News. 2017. “Konsep SAKDINO Bakal Diadopsi Kelurahan Seluruh Kota Malang”
<https://jatim.antaranews.com/berita/201378/konsep-sakdino-bakal-diadopsi-kelurahan-seluruh-kota-malang>
 (Diakses pada tanggal 21 November 2019 pukul 00.50)
- BPS Kota Malang. 2018. *Kota Malang Dalam Angka 2018*. Malang: BPS Kota Malang. Hlm 5.
<https://malangkota.bps.go.id/publication/2018/08/16/c99aac182fb1c32d2be35e49/kota-malang-dalam-angka-2018.html>
 (Diakses pada tanggal 13 Oktober 2019 pukul 14.00)
- Cendana News. 2017. “Percepat Layanan Kepada Masyarakat Kelurahan Dinoyo Hadirkan Aplikasi-SAKDINO”
<https://www.cendananews.com/2017/07/percepat-layanan-kepada-masyarakat-kelurahan-dinoyo-hadirkan-aplikasi-sakdino.html>
 (Diakses pada tanggal 11 November 2019 pukul 00.58)
- Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pringsewu. “Surat Pindah”.
<http://disdukcapil.pringsewukab.go.id/surat-pindah/>
 (Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 18.26)
- Malang Times. 2017. “Permudah Pelayanan Kepada masyarakat Kelurahan Dinoyo Luncurkan-Aplikasi SAKDINO”
<http://www.malangtimes.com/baca/19417/20170714/211943/permudah-pelayanan-kepadamasyarakat-kelurahan-dinoyo-luncurkan-aplikasi-sakdino/>
 (Diakses pada tanggal 20 November 2019)
- Kemendag. 2017. “Permendag Baru Ditandatangani SIUP Tak Perlu Diperpanjang”
<https://www.kemendag.go.id/files/pdf/2017/02/23/permendag-baru-ditandatangani-siup-tak-perlu-diperpanjang-id0-1487820653.pdf>

(Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 18.06)

Menpan RI. “Inovasi”

<http://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi>

(Diakses tanggal 27 April 2019)

Malang Kota. 2016. “Sekilas Malang”

<https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/>

(Diakses pada tanggal 13 Oktober 2019 pukul 14.30)

News Detik. 2017. “Layanan Online di Malang Ktp Kk Dan Akta Kelahiran selesai di Kelurahan”

<https://news.detik.com/berita/d-3200192/layanan-online--di-malang-ktp-kk-dan-akta-kelahiranselesai-di-kelurahan>

(Diakses pada tanggal 27 Maret 2019 pukul 22.50)

Presiden RI. “E-Government Sebagai Wujud Reformasi Birokrasi”

<http://presidenri.go.id/program-prioritas-2/e-government-sebagai-wujud-reformasi-birokrasi.html>

(Diakses tanggal 16 Maret 2019 pukul 12.47)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro Dan Kecil Pasal 1

<http://perpres-98-tahun-2014.pdf>

(Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 21.52)

Pasaribu, Mangappu. 2014. *Suatu Tinjauan atas Konsep Penciptaan Nilai Publik (Public Value Creation) sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Diakses dari

<http://blu.djpbk.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/article/view&id=2>

(Diakses pada tanggal 20 November 2019)

Dokumen

Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Malang 2013-2018

Kota Malang Dalam Angka periode 2018

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-02/Pj/ 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-20/Pj/ 2013 tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan

Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak

Peraturan Presiden Nomer 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Pernyataan Miskin

Renstra Kelurahan Dinoyo Kota Malang Tahun 2009-2013

RPJMD Kota Malang periode 2018-2023

Undang Undang No 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan