

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gavamedia
- Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang : UNDIP LAW PRESS.
- Lijan, Sigit, dan Rusman. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Cetakan kedua. Jakarta: LP3ES
- Marzuki. 2000. *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: Prasetia Widia Pratama.
- Moloeng, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remadja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: PUSTAKA SETIA
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafaruddin, Asrul dan Mesiono. 2012. *Inovasi Sektor Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan)*. Medan: PERDANA PUBLISHING
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA

Toha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Jurnal

Anoraga, Abiseka, Andy Fefta Wijaya dan Stefanus Pani Rengu. 2014. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program Drive Thru (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)*. Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 3, Hal. 539-545

Indarwati, Yulia. 2016. *Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*. Universitas Airlangga : Jurnal

Lany, Bagus Purnama, Irwan Noor dan Stefanus Pani Rengu. 2015. *Inovasi Program Pelayanan Sertifikat Tanah (Studi Tentang Layanan Rakyat Sertifikat Tanah (LARASITA) pada Kantor Pertanahan Kabupaten Trenggalek*. Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.1, Hal 134-138

Mahmudah, Lilik dan Meirinawati. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu Di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik*. Universitas Negeri Surabaya : Jurnal

Fitranti, Pramita Dwi, Siti Rochmah, dan Imam Hanafi. 2014. *Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang)*. Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 2, Hal. 374-380

Pratama, Mohamad Yanuar dan Eva Hany Fanida. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Negeri Surabaya: Jurnal

Pravijanti, Vania dan Eva Hany Fanida. 2018. *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya : Jurnal

Scupola, Ada dan Antonello Zanfei. 2016. *Governance and innovation in public sector services: The case of the digital library*. Science Direct : *Government Information Quarterly*

Sumber lain

Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Laporan Akhir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2019

Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2019

Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017

PERMENPAN No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

RENSTRA Dispenduk Capil Kota Surabaya Tahun 2016-2021

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan