

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2001). Kamus Bahasa Indonesia Umum. *Cet ke-4 Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.*
- Basrowi & Suwandi. (2002). Memahami Penelitian Kualitatif. *Jakarta: PT. Rineka Cipta.*
- Cortado, J. F. (1996). Total Quality Management. *Jakarta: Gramedia.*
- Dye, T.R. 1987. *Understanding Public Policy.* Wahsington DC: Quartley Press
- Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.*
- Gaspersz, V. (1997). manajemen Kualitas. *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.*
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Røste, R. (2005). On the differences between public and private sector innovation. *Publin Report D, 9, 64.*
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Yogyakarta: Gava Media.*
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik. *Jakarta: Ghaila Indonesia.*
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Yogyakarta: Andi Yogyakarta.*
- Kotler, P., & Dupree, J. (2017). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Test Item File. Prentice Hall.*
- Kumorotomo, W. (2005). *Akuntabilitas birokrasi publik: sketsa pada masa transisi.* Diterbitkan atas kerjasama antara Magister Administrasi Publik UGM dengan Pustaka Pelajar.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. *Yogyakarta: Citra Media.*
- Mahmudi, M. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.*

- Manan, B. (2001). *Menyongsong fajar otonomi daerah*. Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1(1), 40.
- Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah. *Malang: Bayumedia Publishing*.
- Negara, L. A. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Lembaga tsb..
- Nugroho, R. (2011). Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan. *Jakarta: Elex Media Komputindo*.
- Pamudji, S. (1994). Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jakarta: IIP*.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Jakarta: Gramedia*
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovation 5th edition, *Free Press. New York*.
- Saefullah, A. D. (2008). Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi. *Bandung: LP3AN Fisip Unpad*.
- Sampara, L. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. *Jakarta: STIA LAN Press*.
- Setyaningrum, Erna. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : *Medika Aksara Globalindo*
- Siagian, S. P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. *Bumi Aksara*.
- Surbakti, Ramlan. 1992. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Widya Sarana.
- Syafiie, I.K., Tandjung, D., Modeong, S. (1999). Ilmu Administrasi Publik. *Jakarta: Rineka Cipta*.

- Thoah, M. (2007). *Perilaku Organisasi; konsep dan dasar aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trilestari, E. W. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dinamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Wilson, R. (2006). Policy analysis as policy advice. *The Oxford handbook of public policy*, 152-185.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Jurnal :

- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Karniawati, N., Redjo, S. I., Suwaryo, U., & Mulyawan, R. (2017). e-Government in Public Service: Studies on Tangibles Aspects in Licensing Services at Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office, West Java, Indonesia. *Asian Political Science Review*, 1(1), 56-64.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.

Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Cakil) Surabaya. *Publika*, 4(9).

Sarwono, K. (1995). Jurnal STIA LAN. *Jakarta*.

Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).

Makalah

Philipus, M. H. (2005). Analisis Terhadap RUU Tentang Administrasi Pemerintahan, makalah dalam Lokakarya RUU Administrasi Pemerintahan dan RUU Tata Hubungan Kewenangan Pemerintah Pusat Dan Daerah, Surabaya 15 Juni 2005.