DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

Anonym, Standart Manual Grafis, Panduan Penggunaan Logo & Identitas Visual Kota Kediri, Yogyakarta: Listub, 2016

Arikunto Suharsimi, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rieka Cipta, 1996.

Chalik, Abdul dan Muttaqin habibullah, Pelayanan Publik Tingkat Desa, Yogyakarta: Interpena, 2015.

David, Osborne & Ted Gaebler ,*Government*, New York: Penguin Book, 1993.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1994.

Moelong Lexi J, *Metode Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Moenir, "Managemen Pelayanan Umum di Indonesia" Jakarta: Bumi Aksara,2002.

RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menegah Nasional) 2004-2009, (Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009), Jakarta: Sinar Grafika.

Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Septiwinarsih, Atik dan Ratmiko, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.

Sukmadinata Nana Syaodih, *Jenis-Jenis Penelitian*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.

Supranto Johannes, *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasara*n, Jakarta : Rineka Cipta, 2002.

Sutinah, Handout, *Metodologi Penelitian Sosial*, Balai Pustakan: Surabaya, 2006.

Syafi'I, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT. Pertja,1999.

Syafiie, Inu Kencana, *Ilmu Administrasi Publik* , Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Thamrin, Husni, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* , Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Lihat dalam Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Daerah di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Wardiyanto, Bintoro dan Falih Seaedi, *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Wibawa, Samodra, *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Widjaya, A.W, *Percontohan otonomi Daerah di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

II. Jurnal & Skripsi

Eko, Pujianto Wahyu, "Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Gedangan", vol, 1 No 1 Maret, 2013.

Fitriana, Diah Nur, "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)", Vol 2, No 1 Januari, 2014.

Islamy M. Irfan, "Policy Analysis : Seri Monografi Kebijakan Public", Malang: University Brawijaya, 2000.

Niswah, Fitrotun dan Uswatun Fitroh, *Efektifitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar*.

Mirnasari Rina Mei, "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya – Bungurasih", Vol. 1 No. 1 Januari, 2013.

Rosdiana, Weni dan Surya Shandra Setiawan, *Evaluasi Progam Bus Sekolah di Surabaya*, Vol. 1 No. 1. Surabaya, 2016

Wansca Sumariyanto, *"PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Penerima Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soegiri Lamongan Tahun 2012)"* (Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Filsafat Politik Islam Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Ampel, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id