

## DAFTAR PUSTAKA

- Agger, Annika. (2017). *Inovasi Kolaboratif di Sektor Publik*.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1990), "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations". (The Free Press).
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Creswell, John W. (2009). *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, .....* (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM.
- Everett M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovation. 5<sup>th</sup> Edition*. New York. Free Press.
- Fuglsang, Lars. (2017). *Inovasi dalam Sistem Layanan Publik*.
- Hilda, Nurul. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 2, No.1, Januari 2014.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Ilismawati. (2016). *Inovasi Governance dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tanjungpinang*.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayu Media.
- Prasetyo Junior, Marten. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Samsara, Ladiatno. (2013). *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 1, No.1, Januari 2013.

Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela, L.P, dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN

Undang-undang No.23 Tahun 2014 pasal 386 tentang Inovasi Daerah

Undang-undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Warsito, Herfina Tedjo. (2016). *Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 4 No.2.

Sumber lain :

<http://www.centroone.com/News/Detail/22017/4/27/11665336/-layanan-pahe-untuk-urus-adminitraasi-kependudukan> (14-04-2018) pukul 08.56

<http://Surabaya.Tribunnews.com/2015/12/29/denda-administrasi-kependudukan-capai-rp-286-miliar> (06-05-2018) pukul 08.00

<http://dispendukcapil.surabaya.go.id> (25-06-2018) pukul 13.00