

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Miles and Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*.USA: Sage Publication.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muluk, Kharul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia
- Drs.M.N.Nasution, M.Sc.,. 2001.*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia.Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Mandar Maju.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STA-LAN Press
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Medika Aksara Globalindo

Sinambela, Litjan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya. Jakarta: Bumi Aksara

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Dayang Erawati Djamrut, 2015. INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA Program Studi Ilmu Pemerintahan – FISIP – Universitas Mulawarman eJournal Ilmu Pemerintahan Volume. 3, (No.3) 2015: 1472 – 1486.

Aufarul Marom, 2015. INOVASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DI KABUPATEN KUDUS Program Studi Ilmu Administrasi Negara – FISIP – Universitas Diponegoro. (ISSN 2460-9714), Vol. 1, No. 1.

Fauzi Ahmad Abdillah, 2016. Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara – FISIP - Universitas Hassanudin 25 Januari 2015.

<http://www.depkes.go.id/article/view/18011000004/inilah-capaian-kinerja-kemenkes-2017.html> diakses pada Mei 2018

<https://nasional.kompas.com/read/2009/01/05/21470489/layanan.kesehatan.di.puskesmas.surabaya.masih.buruk> diakses pada April 2018

Surabaya.go.id

<https://news.detik.com/jawatimur/2743765/e-health-layanan-terbaru-pemkot-surabaya-untuk-warga> diakses pada April 2018