

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-government :Transparancy dan akuntabilitas publik melalui e-government*. Malang :Banyumedia Publising
- Gibson, James L. 1997. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Miles M. B., Huberman A. M., dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Purba, A. 2016. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemimpinan yang Baik” dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju

Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

### **Undang-Undang**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

### **Website**

<https://kumparan.com/elisabeth-dinda/inovasi-dispendukcapil-surabaya-dalam-melakukan-pelayanan-online-1x0KjH5axPZ/full>

<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>

<https://kumparan.com/elisabeth-dinda/inovasi-dispendukcapil-surabaya-dalam-melakukan-pelayanan-online-1x0KjH5axPZ/full>

<https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2020/pandemi-dispendukcapi-surabaya-optimalkan-layanan-online/>