

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Holidin, Defny, Desy Hariyati, & Eka Sri Sunarti. 2016. *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: Kencana.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus.
- Mustafa, Abdul Talib. 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

2. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2013. Jakarta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. 2003. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 2014. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. 2014. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. 2014. Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. 2016. Surabaya.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tatanan Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. 2016. Surabaya.

3. Internet

Hilda, Nurul. Vol. 2. No. 1. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Kurniasari, Herwinda, & Susi Sulandri. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Mahmudah, Lilik & Meirinawati. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu Di Desa Wotan Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum.

Penyakit Birokrasi di Indonesia

(<http://beritasatu.com/nasional/485766-ini-enam-penyakit-birokrasi-di-indonesia>, Diakses 5 Desember 2018)

Pengembangan e-Lampid

(<http://m.bisnis.com/surabaya/read/20170320/531/762326/e-lampid-ini-layanan-kependudukan-bagi-warga-surabaya>, Diakses pada 8 Desember 2018)

e-Lampid raih Top 40 Inovasi Pelayanan publik 2018

(<http://m.beritajatim.com/politik/pemerintahan/343019/e-lampid-raih-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018.html>, Diakses pada 8 Desember 2018)

Pengurusan lebih cepat

(<https://www.kompasiana.com/amp/www.inatanaya.com/5ba8e6b912ae941910134452/teknologi-membuat-surabaya-maju-selangkah-dalam-urusan-kependudukan>, Diakses pada 14 Januari 2019)

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

(https://zerosugar.files.wordpress.com/2012/04/e-book-inovasi-di-sektor-publik-yogi-suwarno.pdf&ved=2ahUKEwiOtOiT8eXfAhWGp48KHY--BO4QFjAAegQIAxAB&usq=AOvVaw3xRw_3LK2xMbdtt9hYPQpo, Diakses pada 8 Januari 2019)

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.

(<https://mrkhairulumuluk.blogspot.com/2014/09/knowledge-management-kunci-sukses.html?m=1>, Diakses pada 25 Januari 2019)

Top 40 Inovasi Pelayanan Publik 2018

([https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018?tmpl=component&print=1&layout=default)

[2018?tmpl=component&print=1&layout=default](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018?tmpl=component&print=1&layout=default), Diakses pada 8 April 2019)