

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Di Bidang Perdagangan Dan Perindustrian

UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

PPT FULL PAPER UPTSA, 2017

Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Sampara, Lukman. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.

Siagian, Sondang P. 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 1986. *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV Haji Masagung.

Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan

Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
Sinambela, Litjan Poltak. 2014, *.Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Askara.

PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Secara Elektronik Di Kota Surabaya.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.

Moleong, Lexy. 2017. *Metodelogi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.