

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, Leo, 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Dunn, William. 2010. *Pengantar Analisa Kebijakan Publik (Public Policy)*, Jakarta :PT. Rajagrafindo Persada. Terjemahan Didik Septiyanto
- Harbani, Pasolong. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Miles, Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press
- Moenir, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moleong, J. Lexy. 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, J. Lexy. 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Rian. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. 2009. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Purwanto, E.A. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soenarko. 2000. *Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya : Airlangga.
- Subarsono, 2010. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Subarsono, 2012. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Suryani, Tatik. 2008, *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Surabaya : Graha Ilmu
- Sutedi, Adrian 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, op. Sinar Grafika.
- Suwarno, Yogi. 2007. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta :STIA-LAN Press
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Lukman Offset.
- Wahab, Solichin Abdul, 2012. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Winarno, Budi, 2007, *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*, Jakarta: Buku Kita
- Perundang-undangan :
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Bangunan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Sumber Internet :

<https://jdih.surabaya.go.id> di akses tanggal 26 Februari 2018 pukul 17.10

<http://dicta.wordpress.com/author/dicta/> di akses pada tanggal 4 Februari 2018
pukul 18.21

<http://humas.surabaya.go.id> diakses tanggal 10 Agustus 2015 pukul 20.30

<http://www.lensaindonesia.com> di akses tanggal 26 Februari 2018 pukul 16.25

<http://www.Ombudsman.go.id> di akses tanggal 26 Februari 2018 pukul 17.00

<http://www.pemerintahan.surabaya.go.id>kecamatan.jambangan> di akses tanggal
26 Februari 2018 pukul 17.10

<http://www.suarasurabaya.com> diakses tangaal 26 Februari 2018 pukul 18.25