

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2012. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta : Digi Art Jogja.
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta : UNY Pres
- Tachjan, H. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI
- Tangkilisan, Hesel, Nogi, 2003. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Balaiurang
- Wahab Abdul, Solichin. 2012. *Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Presindo

B. Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana di Kota Surabaya

C. Internet

Afifa, Elit Millati. 2017. Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center

Makdar, Af Irza Chairani. 2018. Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya

Muhaimina, 2017. Publik Value (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya

<https://news.idntimes.com/indonesia/rudy-bastam/command-center-112-911-ala-kota-surabaya-1/full> (diakses tanggal 22 Februari 2018)

<https://jatim.antaranews.com/berita/200217/pengamat-sosialisasi-command-center-surabaya-perlu-ditingkatkan> (diakses tanggal 22 Februari 2018)

<https://www.jawapos.com/read/2017/07/17/144706/kisah-kisah-di-balik-beroperasinya-command-center-cc-112-surabaya> (diakses tanggal 22 Februari 2018)

http://beritajatim.com/politik_pemerintahan/213149/surabaya_terima_predikat_kepatuhan_pelayanan_publik.html (diakses tanggal 22 Februari 2018)