

DAFTAR PUSTAKA

- Winarno, Budi.2017.Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Andrianto, Nico.2007.Good e-Governance: Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government.Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyadi, Deddy.2015.Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Dwijowijoto, Rian Nugroho.2003.Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi.Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press..
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006.Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Tangkilisan, Hangsel Nogi S.2003.Kebijakan Publik Yang Membumi.Yogyakarta: Lukman Offset.
- Subarsono.2015.Analisis Kebijakan Publik: Konsep,Teori dan Aplikasi.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir, H. A. S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy.2010.Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Yuhertiana, Indrawati.2009.Panduan Penelitian Kualitatif Bagi Pemula.
- Herdiyansyah, Haris.2010.Metodologi Penelitian Kualitatif : Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika

Dunn, William N.1999.*Public Policy Analysis*.Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS

Moleong, L.J.2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 tentang Pedoman Penanggulangan Bencana Saat Tanggap Darurat di Kota Surabaya

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik