

DAFTAR PUSTAKA

- Apipah, 2012, *Pengertian Penelitian Kualitatif*, dalam <http://www.diaryapipah.com/2012/05/pengertian-penelitian-kualitatif.html>
- Arikunto, Suharsimi, 2009, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Brainmetro.com, (2013), *Komisi Pelayanan Publik Laporkan Kinerja*, <http://brainmetro.com/berita-komisi-pelayanan-publik-laporkan-kinerja.html#ixzz2sqhl7IEa>
- Caiden, Gerald, 2000. *The Essence of Public Service Professionalism; On Promoting Ethics in the Public Service*, United Nations, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B., 2007. *The New Public Service, Serving Not Steering*, Expanded Edition, Armonk, New York, London, England: M.E.Sharpe.
- Department of Economic and Social Affairs, 2000. *Promoting Ethics in the Public Service*, United Nations, New York.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 2011. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, Edisi kedua,.
- Gaventa, John, 2002. *Making Rights Real: Exploring Citizenship, Participation and Accountability*, Brighton, Inggris: Institute of Development Studies Bulletin Volume 33 No.2.
- Hyasintus. 2012, *Kontekstualisasi Paradigma New Public Service Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, dalam http://hyasintus.blogspot.com/2012/11/kontekstualisasi-paradigma-new-public_15.html, (Diakses 6 Februari 2014)
- Meyer, Robert. R, dkk (1980), *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*, Pustekom Dikbud & CV Rajawali, Jakarta.

- Miles B. Mathew dan A. Michall Huberman. (1992), *Analisa Data Kualitatif*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2011 Tentang *Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur* sebagai perubahan dari Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005.
- Ratminto.(1999). "Otonomi Daerah dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". *Makalah Seminar Nasional Otonomi Daerah Antara Harapan dan Kenyataan* yang diselenggarakan oleh Yayasan PERCIK dan The Ford Foundation, Salatiga, 3 November 1999.
- Ratminto dan Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen' s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P., R. Bergman & I. Stagg. (1997). *Management*. Sydney: Prentice Hall of Australia.
- SCBD Jawa Timur, (2011), *Penyusunan Sistem Informasi Manajemen Keluhan Masyarakat Berbasis Elektronik (e-Complaint)*, kerjasama Asian Developmen Bank, Kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia nomor 63/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/4670/041/2006 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Perda Pelayanan Publik*
- Tatang M. Amirin; (2009), Penelitian Eksploratori (Eksploratif), <http://tatangmanguny.wordpress.com/2009/05/04/penelitian-eksploratorieksploratif/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang *Pokok-Pokok Kepegawaian* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman Republik Indonesia* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);