

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- A.Yudi Setianto, dkk. (2008). *Panduan Lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen Pribadi, Keluarga dan Bisnis*. Jakarta: Forum Sahabat.
- Effendi, S. (1986). *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru*. Yogyakarta: Prisma.
- Hardiasnyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar, Maju. 19-20.
- Irwan, N. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. 16-17.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publising. 48-50.
- Rasyid, M. R. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Ratminto & Winarsih, A.S., (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H. A. D. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: APII dan PK2W Lemlit Unpad.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Keempat, ALFABETA.
- Suprapti, Wahyu. (2015). *Inovasi Publik*. Bahan Ajar Departemen Pendidikan Tingkat III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 6-7.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik (Pertama)*. Jakarta: STIA-LAN, Press. 16-18.
- Thoha. (2001). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

## JURNAL DAN SKRIPSI

- Desi, T.W. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online Melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *UNS (Sebelas Maret University)*, 1(2), 7-10.
- Dwi F. K., & Trendera, A. O. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Publika*, 9 (5), 246-250.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1), 15-19.
- Ferry Ferdian. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas FISIP. *Universitas Islam Negeri Ar-Raniryb Darussalam*, 3(5), 13-15.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 230-240.
- Jamhur, P., dkk. (2022). Memahami Konsep dan Prinsip-Prinsip Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Resun Pesisir Kabupaten Lingga. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 1-7.
- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan), *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 1-6.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 76-80.
- Pretty, Theresia, Yefta. (2022). Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sikancil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. *Journal of Comprehensive Science*, 1 (3), 365-368.
- Puji, A., dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2 (3), 980-993.
- Putri, H. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang*. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas FISIP. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11 (2), 72-79.
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 150-152.
- Suripto, M. A., & Triyono, R. A. (2014). Pembangunan Sistem Informasi Akta Kelahiran. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 3(3), 33-40.
- Yudha ,W. G. (2022). *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Website di Disdukcapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

#### **UNDANG-UNDANG**

- Agency, T. C., & Consulting, I. (2006). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. *Transportation*, 1(January), 21–30. <https://doi.org/10.1002/ejoc.201200111>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Presiden Republik Indonesia. (2019). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Ombudsman*, 1.
- Zara, Z. (2008). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil. 61–64.