

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R., Lin, C. T., Anita, R., & Suroto, B. (2018). Knowledge-sharing behavior among banking officers in Indonesia. *Journal of International Studies*, 11(2).
- Amalia, F. R. (2020). Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 121-144.
- Ancok, Djameludin. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Batalli, M. (2011). Impact of public administration innovations on enhancing the citizens’ expectations. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 1(2).
- Berger, Charles R, Roloff, Michael E. dan David Roskos E. (2014). *Handbook ilmu komunikasi*. Jakarta: Penerbit Nusa Media.
- Christian, G. (1990). *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. (Singapore: Maxwell Macmillan International), hal.203.
- Fadillah, I. M. (2021). *Accountability In Public Services (Case Study Of Kk And Ktp Services At The Departement Of Population And Civil Registration Of Kediri City)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses Jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Glor, E. D. (2007). Applying innovative processes to improve governance and public administration and reduce poverty. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 12(2), 1-11.
- Ivancevich dkk. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Junior, M. P. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lexy, J. M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Miles, Matthew, B., Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Book 3rd Edition*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi pelayanan publik UPTD terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursak, M., Lutfi, M., Syukri, M. E., & Trisnawati, C. The Effectiveness of the "Pencet WhatsApp Saja" Program at the Population and Civil Registration Office of Sinjai Regency. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(2), 509-516.
- Narimawati, U. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. 2008. Bandung: *Universitas Komputer Indonesia*.
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 122-128.
- Pratama, M. Y. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(11).
- Prianto, A. (2017). Menakar Kualitas Pelayanan Publik. *LECTURER REPOSITORY*.
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: Macmillan Publishing Co.Inc.
- Sugiyono, M. P. P. P. K. (2007). *Kualitaitaif dan r&d*, Bandung: Alfabeta, 2010. *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D Bandung: Alfabeta*.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIALAN Press.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 6(2), 89-110.

Dokumen:

Instruksi Presiden No. 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental.
Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/77348/inpres-no-12-tahun-2016> pada Januari.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi

