

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rizky Mardhatillah Umar, d. (2014). Sosial dan Revolusi Politik: Memahami Kembali Fenomena “Arab Spring” dalam Perspektif Ruang Publik Transnasional. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*
- Akhirul Aminulloh, D. S. (2013). Pengaruh Komunikasi Politik Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*.
- Anggara, Sahya. 2018. *Kebijakan Publik*. Bandung: Syakir Media Press.
- Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho. 2019. "Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta." *Jurnal Administrasi Publik*. Accessed Juni 2, 2022. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/2999>.
- Asropi. 2008. "Budaya Inovasi dan Reformasi." *Jurnal Ilmu Administrasi*. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/451>.
- Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Butzlaff, I. B. (2020). Democratization beyond the post-democratic turn: towards a research agenda on new conceptions of citizen participation. *Democratization*.
- Dahlila, Frinaldi. 2020. "Inovasi Dukcapil Digi Mobile dlam Meningkatkan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman." Accessed Juni 2, 2022. <http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS/index>.
- Deby Apriliani, B. R. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)*.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia.

- Eprilianto, N. d. (2018). *Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta)*. Atlantis Press.
- Etzioni-Halevy, E. (2011). *Demokrasi dan Birokrasi Sebuah Dilema Politik*. Yogyakarta.
- Feldman, J. (2020). Listening and Falling Silent: Towards Technics of Collectivity. *Sociologica*. doi:<https://doi.org/10.6092/issn.1971-8853/11286>
- Firman. (2015). Membangun Inovasi Pemerintahan Melalui TIK. *Jurnal Transformative*.
- Greig Charnock, H. M.-F. (2019). From Smart to Rebel City? Worlding, provincializing and the Barcelona Model. *Urban Studies Journal Limited*.
- Hadari Nawawi, Mimi Kartini. 1994. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hadi Prabowo, D. S. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Halvorsen, T. H. (2005). *Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation*. Oslo : Publin.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Hardiman, F. B. (2018). Manusia dalam Prahara Revolusi Digital. *DISKURSUS*.
- Hasibuan, M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Bumi Aksara*. Jakarta: Grasindo.
- Herwanto, T. S. (2022). Constructing Digital Public Service Democracy in the Era of The COVID-19 Pandemic in Indonesia. *ICoGPASS*.
- Heywood, Andrew. 1999. *Political Theory an Introduction*. New York: Palgrave.
- Hidayah, Dasep Dodi. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan du Kecamatan Cipatujuh Kabupaten

- Tasikmalaya." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Accessed Mei 31, 2022. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260/pdf>.
- Hidayat, D. N. (2002). Metodologi Penelitian dalam Sebuah Multi Paradigm. *Mediator*, 201.
- Hidayat, Deddy N. 2002. "Metodologi Penelitian dalam Sebuah Multi Paradig Science." Accessed Juni 2, 2022.
- Hikmawati, Fenti. 2020. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali.
- Junaidi. n.d. "Memahami Skala-skala Pengukuran." *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi*. Accessed Juni 6, 2022. [https://repository.unja.ac.id/112/1/skala\\_junaidi2015.pdf](https://repository.unja.ac.id/112/1/skala_junaidi2015.pdf).
- Krane, S. K. (2010). Are Public Officials Obstacles to Citizen-Centered E-Government? An Examination of Municipal Administrators' Motivations and Actions. *State and Local Government Review*.
- Kud, A. (2021). Decentralized Information Platforms in Public Governance: Reconstruction of the Modern Democracy or Comfort Blinding? *International Journal of Public Administration*.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *Journal of Law*. Accessed Juni 2, 2022. <http://repository.lppm.unila.ac.id/6143/1/Fiat%20Justitia%2C%20September%202016.pdf>.
- Mahsyar, Abdul. n.d. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik." Accessed Juni 2, 2022. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/22>.
- Marsono. 2017. "Membangun Model Pelayanan Publik Desa: Mendekatkan Pelayanan Masyarakat di Tingkat Lokal." *Jurnal Borneo Administrator*. Accessed Juni 2, 2022.

- Masrin. 2013. "Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda." *eJournal Pemerintahan Integratif*. Accessed Juni 2, 2022. <http://perpustakaan.unmul.ac.id/ejournal/index.php/um/article/view/35>.
- Mcloughlin, R. B. (2015). *The Politics of Public Services: A Service Characteristics Approach*. *World Development*.
- Miftah, Thoha. 2000. "Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru: Perubahan Tanpa Grand Design." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 79. <https://www.neliti.com/id/publications/37611/reformasi-birokrasi-publik-pasca-orde-baru-perubahan-tanpa-grand-design>.
- Muhammad Tirta Jayadi, M. S. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi Move On Berbasis WhatsApp (Studi Kasus Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A). *eprints UNISKA*. Retrieved from <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7315/>
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*.
- Nugroho, Rianto. 2009. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Prayudi. 2014. "Desentralisasi dalam Sistem Pemerintahan Indonesia: Politik Negara di Tengah Hubungan Pusat-Daerah." *Kajian19*. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/561>.
- Rohyatin, Titin. 2017. "Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah: Menuju Era Globalisasi." *Jurnal Transformatif*. <https://transformative.ub.ac.id/index.php/jtr/article/view/22>.
- Rondinelli, Shabbir Chemma dan Dennis A. 2007. *Decentralizing Governance: Emerging Concepts and Practices*. Washington: Brooking Institution Press.

- Rusnani, Siti. n.d. "Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda." *eJournal Administrasi Negara*. Accessed Juni 2, 2022. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/05/Journal%20Nani%20\(05-23-13-09-45-07\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/05/Journal%20Nani%20(05-23-13-09-45-07).pdf).
- Russel, J. M. (1997). *Introducing Public Administration*. USA: Longman.
- Saepudin, A. R. (2018). Organization, Virtual Public Sphere and Political of Indonesia Student. *Jurnal Diakom*.
- Sani, Abdul. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah." *Jurnal Bestari* 41.
- Setiamandani, Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati. 2020. "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/2214>.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanto, E. H. (2016). *Komunikasi Media dan Dinamika Sosial*. Pangkal Pinang: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Syarfi, Ulber Silalahi dan Wirman. 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. Sumedang: IPDF Press Jatinangor.
- Titin Rohyatin, Tulus Warsito. 2017. "Faktor Penyebab Belum Optimalnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan." *Caraka Prabhu*. Accessed Mei 31, 2022.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2012. "Problematika dan Tantangan Desentralisasi di Indonesia." *Jurnal Bina Praja*. <https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/download/58/55>.

Yanuar, Reza Mochammad. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik, Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai Layanan dan Kegawatdaruratan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.  
<https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi/article/download/1335/723>.

