

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Albury, D., & Mulgan, G. (2003). Innovation in the Public Sector. *Innovation Policy Challenges for the 21st Century*, October, 64–85. <https://doi.org/10.4324/9780203084243-11>
- Audretsch, B. (2019). Public Sector Innovation: The Effect Of Universities. *The Journal of Technology Transfer*, April. <https://doi.org/10.1007/s10961-017-9636-2>
- Benner, M. J., & Tushman, M. L. (2015). 2013 Decade Award invited article reflections on the 2013 Decade Award - “Exploitation, Exploration, and Process Management: The Productivity Dilemma Revisited” ten years later. *Academy of Management Review*, 40(4), 497–514. <https://doi.org/10.5465/amr.2015.0042>
- BPS. (2021). *Penduduk Menurut Kelompok Umur (Jiwa) 2019-2021*. BPS. <https://kebumenkab.bps.go.id/indicator/12/141/1/penduduk-menurut-kelompok-umur.html>
- BPS. (2021). *Persentase cakupan kepemilikan akta kelahiran pada penduduk 0-17 tahun menurut provinsi 2019-2021*. <https://www.bps.go.id/indicator/12/2014/1/persentase-cakupan-kepemilikan-akta-kelahiran-pada-penduduk-0-17-tahun-menurut-provinsi.html>
- BPS. (2021). *Persentase Penduduk Berumur 0-17 Tahun menurut Kabupaten/Kota dan Kepemilikan Akta Kelahiran dari Kantor Catatan Sipil Tahun 2021*. <https://jateng.bps.go.id/indicator/12/1448/1/persentase-penduduk-berumur-0-17-tahun-menurut-kabupaten-kota-dan-kepemilikan-akta-kelahiran-dari-kantor-catatan-sipil-.html>
- Bugge, M. M., & Blocha, C. (2013). Public sector innovation—From theory to measurement. *Journal Elsevier*, 551, 13. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.008>
- Chapman, R. (2019). Ethics in public service for the new millennium.". *Ethics in Public Service for the New Millennium*.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Daniel, C. N., & Berinyuy, L. P. (2010). Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction. An Empirical Study of Grocery Stores in Umea. *Umea School of Business*, 1–78. <http://umu.diva->

portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:327600

- Dina, Heri, & Widaari, H. (2020). *E-Service Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung ( Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong ). 1.*
- Dispermades. (2021). *Jumlah Pertahun Pencetakan KIA Kabupaten Kebumen.* Si-Kuda. <https://sikuda.dispermadesdukcapil.jatengprov.go.id/adminduk>
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 7, 647–656. <https://journals.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2491>
- Eprilianto, D. F., Oktariyanda, T. A., & Sari, Y. E. K. (2022). Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal El-Riyasah*, 13(1), 33–49.
- Erawati, C. (2019). *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember.*
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fajriati, C. E. (2021). Pentingnya Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Daerah Dalam Dimensi Administrasi Publik. *Administrasi Publik*, 1.
- Faozanudin, M. (2020). *Inovasi Pelayanan Sektor Publik: Tantangan Pada Era New Normal* (pp. 80–120). SIP Publishing.
- Farmer, J. H. (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19–29. <https://doi.org/10.1108/eb054839>
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, A. Y. K. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/338>
- Gascó, M. (2017). Living labs: Implementing open innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 34(1), 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.09.003>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 103–126. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>

- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengelola Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Isna, A. & W. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. STAIN Press.
- Kemendagri, D. (2022). Lebih Dari 43 Persen Anak di Indonesia Punya KIA. *Kemendagri*. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1080/lebih-dari-43-sudah-anak-di-indonesia-punya-kia>
- Kompas. (2021). Keluhan Masyarakat Soal Layanan Administrasi Kependudukan, Dari Pungli Hingga Lambatnya Pelayanan. In *Kompas*. <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2007). WebQual: An instrument for consumer evaluation of web sites. *International Journal of Electronic Commerce*, 11(3), 51–87. <https://doi.org/10.2753/JEC1086-4415110302>
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. I(2), 81–90.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <http://us.surabaya.detik.com>
- Moenier, H. A. . (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. BumiAngkasa.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistya, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Dama Press.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and L. B. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 64(1), 12–40.
- Poluakan, G. G., Lumingkewas, L., & Dilapanga, A. R. (2021). A new decade for social changes. *Technium Social Sciences Journal*, 17, 235–243.
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Robert, D. B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Second Edition (Print Version)*. Routledge. <https://doi.org/10.1201/noe1420052756.ch268>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan

- Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Shoki, M., Ooi, L., Zakuan, N., & Jusoh, A. (2012). Examining Dimensions of Electronic Service Quality for Internet Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65(ICIBSoS), 854–859. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.210>
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip total quality service*.
- Tummers, L., De Vries, H., Bekkers, V., & De Vries, H. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. CV Citra Malang.
- Windrum, P., & Koch, P. M. (2008). *Innovation In Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity and Management*. Edward Elgar Publishing.
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Per Kristensson. (2020). Defining Service Innovation: A Review And Syntesis. *Journal Of Business Research*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>  
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>  
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Wolfinbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting etail quality. *Journal of Retailing*, 79(3), 183–198. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(03\)00034-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(03)00034-4)
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

- Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Desarrollar Una Escala Para Medir La Calidad Percibida De Internet Sitio De Compras (Sitequal). *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2(1), 31–45.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

