

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. (2004). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Achmadi, Abu dan Narbuko Cholid. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Abdurrahman Fatoni. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta.
- Alawiyah, Titien. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Menginap Pada Hotel Diamond di Kota Samarinda**, eJurnal Administrasi Bisnis, 6(2), pp. 803-817.
- Alidin AK, Warul, dkk. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theor*, Penerbit : FTK Ar-Raniry Press
- Alindro, N., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 218-227.
- Apriliani, R., Meigawati, D., & Basori, Y. F. (2021). *Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi*. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(1), 19-27.
- Arina P. Dkk, (2014) *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Sop (Standar Operasional Prosedur)* (Depok: Huta Publisher,
- Arnas, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). *Inovasi Jemput Layani Penderita TBC (JELITA TBC) Di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu*. *Cross-border*, 4(2), 656-672.
- Atthahara, Haura. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1): 66-77.
- Bachri, B. S. (2010). *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Badu, Ahmad. (2018), “*Service Innovation in Local Government: Analysis of Business Information Services in South Sulawesi Province, Indonesia*” *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Vol. 9 No. 3.

- Bugge, M.M., & Blocha, C. (2018). *Public sector innovation-From theory to measurement. Journal Elsevier* 551, 13.
- Borins, Sandford.. (2001). *Encouraging Innovation in the Public Sector. Journal of Intellectual Capital* 2 (3): 310-319.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). *Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103.
<https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). *Public service innovation: a typology. Public Management Review*, 22(11), 1674-1695.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B (2003). *The New Public Service*. Taylor & Francis
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2019). *Public sector innovation: the effect of universities. The Journal of Technology Transfer*, 44(2), 596-614.
- Dispermades. (2021). *Jumlah Pencetakan Kartu Keluarga di Kabupaten Kebumen Tahun*
<https://sikuda.dispermadesdukcapil.jatengprov.go.id/adminduk/detail/5c281082dc66f13f80de8f5d18f6c4e5/5>
- Didero, Maike., Gareis, Karsten (2008). Differences in Innovation Culture Across Europe. A Discussion Paper. February 2008
- Djamrut, D. E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
<https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156-167.
- Eprilianto, D. F. (2022). *Inovasi Digital dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. Jurnal EL-RIYASAH*, 13(1), 33-49.
- Esterberg, Kristin G. (2002). *Qualitative Methods in Social research*. New York : Mc Graw Hill.

- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fajarwati, A., & Rahmadilla, U. (2022). *Model Implementasi Kebijakan Merilee Grindle*. *Dialog*, 7(1), 123-133.
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). *Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan)*. *Publika*, 835-850.
- Grisna Anggadwita dan Wawan Dhewanto, (2013). "Service Innovation in Public Sector A Case Study on PT Kereta Api Indonesia" *Journal of Social and Development Sciences* Volume 4. Nomor 7
- Gunawan, Heri. (2012). *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta
- Handoko, T. Hani, (2009) "Manajemen Sumber Daya Manusia", Cetakan IX Jilid I BPFE UGM, Yogyakarta
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869- 71-4
- Hartley, J. (2008). *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present*. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34. doi:10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x
- Haryani, T. N. H. (2020). *Tipologi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta* Chindy Fita Yanartin. *Journal of Public Administration and Government*, 2(2), 78-84.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23–30.
- Huda & Yunas. (2016). *The Development of eGovernment Sistem in Indonesia*. *Jurnal Bina Praja*, 8 (1), 97-108.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.

- Ismail, W. K. W., & Abdmajid, R. (2007). *Framework of the culture of innovation: A revisit. Jurnal Kemanusiaan*, 5(1).
- Kanter, R. M. (1988). Three tiers for innovation research. *Communication Research*, 15(5), 509-523.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. Publika*, 245-260.
- Koo, Hannah; L.C. Koo dan Fredrick K.C. Tao. (1998) *Analysing Employee Attitudes Towards ISO Certification. Managing Service Quality*, Vol. 8, No.5, hlm. 312-319
- Kurnia, S. D., & Zulkarnaini, Z. (2022). "Inovasi Siap Nikah Kartu Keluarga Selesai Dibuak (Sini Kakek Seleb) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh". *Jurnal Hukum, Politik, Dan Ilmu Sosial*, 1(4), 116-128.
- Kurniawansyah, H. (2019). *Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Di Daerah 3 T (Studi Inovasi" Si Cantik" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Lund, D.B. (2003), *Organization Culture and Job Satisfaction. Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol 18 No 3 2003 pp.219-236
- Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). Pentingnya inovasi pelayanan publik di Indonesia. *KNIA*, 32.
- Miles, M. B. Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed). USA : Sage Publications. Terjemahan Tjejejp Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector. London: Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office*
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing

- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Syntax Transformation, 1(6), 206–213.*
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2016. *What's the problem? Learning to Identify and Understand the Need for Innovation.* Alpha Version
- Oktariyanda, T. A. & Rahaju, T. (2018). E-government Strategy Of Surabaya City Government Through ert / rw to Improve The Quality of Publik Service Egovernment Strategy of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve the Quality of Publik Service. *Journal of Physics: Conference Series, 953 (1), 1–6.*
- Pasolog, Harbani, (2017). *Teori Administrasi Publik.* Alfabeta, Bandung.
- Pertiwi, M. G. P. (2014). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Ktp Elektronik (Studi Kasus: Bintek Petugas Pelayanan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta).
- Pradana, G. W., Fanida E. H., & Niswah, F., (2018). *Intranet and Village Community: Optimization of Public Service Based on Electronic Government at the Local Level. Journal of Physics: Conference Series, 953 (1), 1-7.*
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). *Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online.* *Karimah Tauhid, 2(1), 60-75.*
- Prawira, M. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya, 2(4), 715–721.*
- Pradina, I. C. (2020). *Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Publika, 8(1).*
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Putri, S. E., Yulianti, T., & Susiantoro, A. (2022). Implementasi Sipandu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 276-280).

- Rahman, P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 1-15.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005) .Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everatt M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Saleh dkk. (2013). *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: UB Press
- Saldana., Miles & Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis. America: SAGE Publications*
- Scupola , A., & Zanfei, A. (2016). *Governance and Inovation in Public Sector*
- Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*.
- Siddiquee, N. A. (2008). *Service Delivery Innovations and Governance: The Malaysian Experience*.
- Sudarni, Bau Sri, Ihyani Malik, and Haerana Haerana. (2022) "Inovasi Pelayanan "Laraku Nyata" Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba." *JPPM: Journal of Public Policy and Management* 3.2 (2021): 142-149.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (23rd ed.)*. CV Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Thoha, Miftah, (1991). "Pelaksanaan Otonomi Daerah", makalah diberikan pada Seminar Program MPA dan FIA Untag Surabaya, tanggal 8 Oktober 1991.
- Torring, J. (2019). *Collaborative innovation in the public sector: The argument. Public Management Review*, 21(1), 1-11.
- Warnaen, Suwarsih. (2002) *Stereotip Etnis dalam Masyarakat Multi Etnis*. Jakarta: Mata Bangsa
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Cetakan Kedua, CAPS, Yogyakarta.

Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 142-149.

Wijaya, H. (2018). Model Proses Inovasi Rogers Dalam Organisasi. *Research gate online J., no. June*, 1-20.

Yuan, Q., & Gasco-Hernandez, M. (2021). *Public Management Review*, 23(4), 523-544.

Lain-lain:

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Provinsi Dan Kabupaten/Kota

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Nomor 126 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen