

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Wahab, S. (2008). Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arif, S. (2008). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK (2008th ed.). Averroes Press.
- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2001). Kamus Bahasa Indonesia Umum. Cetak ke-4 Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bungin, B. (2010). Metodologi penelitian kualitatif, Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Koentjaraningrat, K. (1993). Metode-Metode Penelitian Masyarakat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Koentjaraningrat, K. (1993). Metode-Metode Penelitian Masyarakat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela Poltak, L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Umar, H. (2005). Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama.

Sumber Jurnal

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, MD (2021). Perkembangan baru: COVID-19 sebagai akselerator transformasi digital dalam pemberian layanan publik. *Uang & Pengelolaan Masyarakat*, 41 (1), 69-72.
- Alamsyah, A., & Handoko, R. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas dalam Mengukur Kepuasan Masyarakat. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2).
- Bungin, B. H. (2006). Sosiologi komunikasi: teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat. *Language*, 19(395p), 24cm.
- Cahyadi, A., & Soenarjanto, B. (2019). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5 (1).
- Dina, D., Heri, H., & Rohmah, S. N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Penerapan Aplikasi Simpatik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. *neo politea*, 4(1), 8-15.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Ugm Press.
- Farianingrum, A., & Istiyanto, S. B. (2021). Krisis Sebagai Akselerator Layanan Komunikasi Instansi Publik Di Masa Pandemi. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1-8.
- Harbani, P. (2007). Teori Administrasi Publik: Bandung: Penerbit Alfabeta

- Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. (2021). Fungsi E-KTP Untuk Mendukung Pemerintah Daerah Dalam Pendataan dan Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 212-222.
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48-57.
- Idwar, M. W. (2022). Inovasi pelayanan publik di desa mojomalang kecamatan parengan kabupaten tuban: studi kasus pelayanan administrasi dan kependudukan. *Praja observer: jurnal penelitian administrasi publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(05), 102-112.
- Ilham, I., & RFS, H. T. (2016). Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi (Doctoral dissertation, Riau University).
- Johnston, R., & Clark, G. (2012). Operasi Manajemen Layanan Meningkatkan Pemberian Layanan.
- Kuswarno, E. (2009). Fenomenologi
- Lestari, RP, Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6 (2), 528-551.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 3(3), 215-226.
- Moleong, L. J. (2007). Metode penelitian kualitatif.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. 2012. Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO)(studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152-172.
- Satori, D. A., & Komariah, A. (2009). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: alfabeta, 22.
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman DI Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1-22.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11-20.

- Sinambela Poltak, L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di tengah pandemi Coronavirus Disease 2019. *Sosial Dan Budaya*, 1(1), 1-12.
- Zulfikar, A. M., Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1194-1214.

Sumber Perundang – Undangan

- Undang-undang No. 24 Tahun 2011 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003
- Undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta.

