

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan jurnal:

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Aji, N. W. A., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri:(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(2), 63-72.
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial dan Sains*, 1(4), 260-268.
- Al Karimi, D. S., & Meirinawati, M. (2022). INOVASI PROGRAM DESA SIAP DAN LANCIP (LAYANAN CEPAT, EMPATIK, DAN PRO AKTIF) DI DESA LOWAYU KECAMATAN DUKUN KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 10(4), 1101–1110.
- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 552–562.
- Barrett, D., & Twycross, A. (2018). Data Collection in Qualitative Research. *Evidence-based nursing*, 21(3), 63-64.
- Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DASAR DALAM PERSPEKTIF KUALITAS PELAYANAN. *Jurnal Perspektif-Jayabaya Journal of Public Administration*, 21(2), 104-114.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 207–216.
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
- Danar, O. R., Rohmasari, A., & Novita, A. A. (2019). Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 376-383.
- Dani, F. Z. D. P., & Syaifullah, D. H. (2023). Quality of Public Services at Religious State University in The COVID-19 Era. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 27(1), 16-30.

- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31-40.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PANDEGLANG. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174.
- Dorisman, A., Muhammad, A. S., & Setiawan, R. (2014). Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Penanggulangan Kecelakaan Lalu Lintas. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19(1), 70–83.
- Duadji, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. (2019). *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*. Graha Ilmu.
- Ekang, A. E. (2023). Management of Change and Innovation in the Nigerian Public Service. *Central Asian Journal of Innovations on Tourism Management and Finance*, 4(4), 107-118.
- 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.
- Ernawati, D., Dwiarto, R., Aini, Y. N., Asropi, A., & Harsiwi, N. D. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *PUBLICIA: Journal of Public Administration Science*, 8(1), 2023.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Faozanudin, M. (2020). *Inovasi Pelayanan Sektor Publik: Tantangan Pada Era New Normal* (S. Rosyadi & D. Indiahono, Ed.). SIP Publishing.
- FDL, A. R., Hadi, K., & Nurjaman, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri*. 13(2), 106–112.
- Firdausy, K., & Artha, M. (2012). Perancangan dan implementasi paperless office berbasis Wordpress di ITTC UAD. *Spektrum Industri*, 10(1), 83.
- Firmansyah, V. Z., Maulana, M., & Ismowati, M. The Implementation of ‘Alpukat Betawi’ as a Public Service Innovation. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 190-203.

- Hamdam, Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI UP3SK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 251–264.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Haryanto, A. I., Said, M. M. U., & Muchsin, S. (2021). Public Service Innovation Based on Mini Website at The United Nation and Political Agency of Probolinggo City. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 10(2), 254-266.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227–238.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative Research Methods*. Sage Pub.
- Hidayat, A. (2023). Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. *JURIDICA: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani*, 4(2), 4–14.
- Iskandar, T. P., & Wardiani, W. (2020). Penerapan Paperless Sebagai Media Komunikasi Digital. *Penerapan Paperless Sebagai Media Komunikasi Digital*, 6(2), 95-99.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori. Dan Isu*. Gava Media.
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(1), 161–170.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: (KTI)*. Deepublish.
- Kristian, I., Wulandari, R. A., & Prihaningsih, R. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Investasi di Daerah. *Panengen: Journal of Indigenous Knowledge*, 1(1), 32-41.
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. : Univeristas Islam Kalimantan Muhamad Arsyad Al-Banjary.
- Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 1(1), 45–63.
- Marthalina, M. , & Sulistyningrum, D. A. (2021). Sosialisasi Gerakan “Mas AL” dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bintoro, Demak. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 1(1), 29–41.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3 ed.). Sage Publications.
- Muharsono, M., Pramono, T., & Nurhalimah, Z. (2023). Coordination of Effectiveness in Implementing Public Services: Study in Sumbergempol District, Tulungagung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 152–159.
- Muluk, K. (2008). *Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publising.
- Mulyani, N. , Hutahaean, J., Azhar, Z., Kartika, A. , & Ambarwati, A. (2022). COACHING CLINIC: DIGITALISASI TATA KELOLA ADMINISTRASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(4), 2527–2536.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nabilah, A. (202). Innovation of Public Service Based on E-Government. *In 2nd Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2019)* (pp. 1-5). Atlantis Press.
- Nainggolan, C. D. , & Sihombing, T. (2022). Koordinasi Pengembangan Pariwisata Pantai Paris Sebagai Potensi Wisata Di Tigaras Kecamatan Dolok Pardamean Kabupaten Simalungun. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 443–450.
- Narsa, N. P. D. R. H. (2018). Inovasi pelayanan: Telaah literatur perbandingan sektor privat dan sektor publik. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 46.
- Ningsih, & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2).
- Oktadevi, E. P. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* , 7(4), 336–344.
- Pambudi, A. S. (2023). PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DAN PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN DALAM PENDAMPINGAN APARATUR SIPIL NEGARA. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128-141.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: A multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putra, A. M. H., Zetra, A., & Putera, R. E. (2023). PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK “SAD TO HAPPY” DI KABUPATEN DHARMASRAYA. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(1), 17-25.

- Radyan Dinar, O., Rohmasari, A., & Amelia Novita, A. (2019). Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah. Dalam *Asti Amelia Novita/ JIAP* (Vol. 5, Nomor 3).
- Rafinzar, R., & Kismartini, K. (2020). Inovasi e-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung dan Penghambat Program e-Musrenbang di Kota Surabaya). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 227–250.
- Ratnawati, S., Umiyati, S., Ati, N. U., & Indarto, K. (2022). *PENGANTAR ADMINISTRASI PUBLIK*. Ahli Media Press.
- Ristiandy, R. (2021). Disintegrasi Data Kependudukan antar OPD Layanan Publik Kabupaten Belitung Timur di Tengah Arus Revolusi Industri 4.0. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 87–96.
- Rizqi, A. W., & Meirinawati, M. (2024). Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Penatausahaan Perbendaharaan Online (Sippol) Dalam Peningkatan Kinerja Pengelolaan Keuangan Di Inspektorat Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 23–32.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.
- Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), 48-60.
- Safaruddin, S., Riskasari, R., & Masyitah, M. (2022). Improving the Quality of Public Services: Study of Implementation of Minimum Service Standards (SPM). *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 11(2), 158-165.
- Said, M., & Cahyasari, E. (2023). Mengukur Kualitas Pelayanan Berbasis Preferensi Masyarakat pada Pemerintahan Daerah Berwilayah Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(2), 88-99.
- Saputra, I. G. A. A. K. (2023). Kebijakan Lesspaper dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 35–41.
- Sarmanu. (2017). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistik*. Airlangga University Press.
- Setiawan, C., & Emirsa, E. S. (2014). Analisis Kebijakan Terkait Prioritas Pilot Project Implementasi Sistem Informasi Menggunakan Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Pekommas*, 17(3), 129–138.
- Setyaramadani, D. (2022). “BALI NYATE”: INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN PURWOREJO. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 19(1), 79–89. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i1.53603>

- Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Matra Pembaruan*, 3(2), 99–108.
- Spanó, E., & Silva, V. (2022). Public service innovation in Brazil after covid-19: digital platforms across the levels of public administration. *Revista Tecnologia e Sociedade*, 18(52), 324-348.
- Sugiarta, I. W. A., Suargita, I. N., Artayasa, I. M., & Sulandari, S. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDESA) DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID-19 DI DESA BAKBAKAN KECAMATAN GIANYAR. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 125-135.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press .
- Syahrani, M. (2020). Membangun Kepercayaan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (PEJ)*, 4(2), 19-23.
- Thusi, X., Mahlatse, R., & Matyana, M. (2023). Innovation as a Tool to Improve Public Service Delivery: South African Government Perspective. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL ON LAW, SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES*, 4(2), 175-189.
- Ulfa, C. R. M., & Rodiyah, I. (2021). Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urus Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 15.
- Utomo, S. B., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Penerapan Kebijakan Paperless di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(3), 196–203.
- Wijoyo, D. K., Pujiriyani, D. W., & Farid, A. H. (2023). Inovasi Pelayanan Pertanahan Berbasis Inklusi dan Kearifan Lokal Melalui Layanan Spesial Tanpa Antri dan Pojok Angkringan Konsultasi. *Tunas Agraria*, 6(3), 187-203.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.
- Yusanto, Y. (2020). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication (JSC)*, 1(1).

Undang-undang dan Peraturan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Lain-lain:

Google Inc. (2023, diakses 7 November). “Google Maps: Peta Kantor Regional I BKN Yogyakarta” (<https://maps.app.goo.gl/6hrgLAdgNvKeKXw57>)

Kantor Regional I BKN Yogyakarta. (diakses 7 November). Struktur Organisasi Kantor Regional I BKN Yogyakarta (<https://yogyakarta.bkn.go.id/>)

Kantor Regional I BKN Yogyakarta. (diakses 7 November). Wilayah Kerja Provinsi D.I Yogyakarta dan Provinsi Jawa Tengah (<https://yogyakarta.bkn.go.id/>)