

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Agger, Annika dan Dorthe Hedensted Lund. 2017. *Collaborative Innovation in the Public Sector*.
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Yogyakarta: Erlangga.
- Anggraeny, Cindy. 2013. "Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (2): 85-88.
- Baekkelie, Maria Kristine Eikland. 2016. *Service Design Implementation for Innovation in the Public Sector*.
- Barlian, Eri. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Bingham, Richard D. 1978. *Innovation, Bureaucracy, and Public Policy: A Study of Innovation Adoption by Local Government*. *Jurnal Source : The Western Political Quarterly*, Vol. 31, No. 2 (Jun., 1978), pp. 178-205. Published by: University of Utah on behalf of the Western Political Science Association.
- Borins, Sanford. 2000. *What Border? Public Management Innovation in the United States and Canada*. *Journal of Policy Analysis and Management*, Vol. 19, No. 1, 46–74 (2000). Published by: John Wiley & Sons, Inc.
- Chandler, Ralph C, and Plano, Jack C. 1982. *Public Administration Dictionary*. New York: John Wiley & Sons.
- Ferdian, Ferry. 2018. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*.
- Forman, M. 2005. *Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government*. *Journal E-Government and Information Technology*.
- Fuglsang, Lars dan Jon Sundbo. 2016. *Innovation in Public Service System*.
- Green, Howells & Miles. 2001. *Services and Innovation: Dynamics of Service Innovation in the European Union*. University of Manchester.

- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jurnal Teknologi Informasi.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kase, J. 2010. *Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan*.
- LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN
- Maesaroh, dan Gayuh Nur Fadilah. 2020. *Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya (Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian)*.
- Maulana, Fauzan. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis*. Amerika: Sage Publication, Inc.
- Moussa, Mahmoud, Adela McMurray et al. 2018. *Innovation in Public Sector Organizations*.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulgan, G. dan D . Albury. 2003. *Innovations in the Public Sector*. London: Cabinet Office.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia.
- Nasikhah, Mar Atun. 2019. *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*.

- Noor Robi, Yarzuna. 2019. *Pemodelan Sistem Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bedingin dengan Menggunakan PHP dan MYSQL*.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permana, Deni 2021. *Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)*.
- Pratama, Mohamad Yanuar. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Rosyid, Moh. Zaiful, dkk. 2019. *Prestasi Belajar*. Jawa Timur : Literasi Nusantara.
- Siagian, Sondang P. 1988. *Administrasi Pembangunan*. Edisi Cetakan ke-19. ISBN : 9794120650. Jakarta: Haji Masagung.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 1982. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali Pers, 2017. Edisi revisi, cetakan 48.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Negara Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winarsih, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wardani, A. K. 2019. *Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- World Bank. 2002. *New Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*.

### **Undang-Undang :**

1. UU RI No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.
2. UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
5. Surat Keputusan aplikasi *Alpukat Betawi* No. 126/Tahun 2020 tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara Daring.

### **Situs/Web :**

1. Web Aplikasi *Alpukat Betawi*  
Link : <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id/>
2. Luas Wilayah Kota Jakarta Timur  
Link : <https://statistik.jakarta.go.id/jakarta-timur/>