

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

- Amy Y.S Rahayu, dkk. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, dan Implementasi). Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Jeremias T. 2014. Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafie, Inu Kencana. 2010. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wijaya, Andy Fefta & Oscar Radyan Danar. 2014. Manajemen Publik Teori dan Praktek. Malang: Brawijaya Press.

b. Peraturan-peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 52 Tahun 2022 Tentang Grand Design Pembangunan Kependudukan
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

c. Website

- Agus Salim Irsyadullah. (2023). Atasi Keluhan Warga, Disdukcapil Kota Semarang Bakal Tambah Layanan di Kecamatan. <https://jateng.tribunnews.com/2023/02/21/atasi-keluhan-warga-disdukcapil-kota-semarang-bakal-tambah-layanan-di-kecamatan> (diakses pada 1 Juni 2023)
- Ombudsman RI. (2020). Ombudsman Jateng Menutup Akhir Tahun 2022 dengan 188 Laporan Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwksiaran--ombudsman-jateng-menutup-akhir-tahun-2022-dengan-188-laporan-masyarakat> (diakses pada 31 Mei 2023)

Ombudsman RI. (2022). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan yang Lebih Kuat (diakses pada 1 Juni 2023)

Ombudsman RI. (2023). Laporan Pengaduan Masyarakat. www.ombudsman.go.id (diakses pada 31 Mei 2023)

d. Jurnal

Agus Bahrudin, Irmadiani, & Nadia Dwi. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen*, 9(2), 553–564.

Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>

Eka Patrisia, N., Warsono, H., Kismartini, K., & Dewi, R. S. (2022). Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 124. <https://doi.org/10.35308/jpp.v8i3.4599>

Febrianti & Fanida. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik (Sipandaunik) Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. *Publika*, 106.

Hadiati, T. L., Saputra, J. D., Novitasari, A., & Fajarwati, I. (2021). Aplikasi (Si D'nok), Peran Pemerintah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Public Service and Governance Journal*, 2(02), 50. <https://doi.org/10.56444/psgj.v2i02.2277>

Handayani, N., Kuncoro, H. F., Publik, I. A., & Jakarta, M. (2018). *Inovasi aplikasi samsat mobile jawa barat (sambara) dalam pelaksanaan smart governance*. 49–57.

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. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>

Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1), 1.

ISGUNTORO, T. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota Dprd Kota Delta) Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(3), 7.

- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 63, 199–214. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348>
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348> (diakses pada 1 Juni 2023).
- Prabowo, A., & Politik, D. (n.d.). *Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SID' nok)*. 5.
- 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>
- Rijal, S. (2023). *E-Government Applications In Public Service Innovation : Study Case In Gorontalo*. 2(2).
- Simanulang, L., & Pramudya, A. (2021). *Public Service Innovation in Enhancing Government Transparency and Accountability*. 11(2), 617–622.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*,

- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Wulan, S. K., Novandra, T. Y., Publik, D. A., & Jakarta, U. M. (2023). *Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Layanan Sinar (SIM Nasional Presisi) Innovation Of Driver ' S License (SIM) Service Through Ray Service (Precision National Sim) In South Tangerang Digital Korlantas Polri di Satpas Daan. 1(1)*, 93–101.