

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*  
Oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry.  
<https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7>
- Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.  
<https://doi.org/10.4324/9781315709773>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. <https://books.google.co.id/books?id=>
- Hood, C. C., & Margetts, H. Z. (2007). *The tools of government in the digital age*. Palgrave Macmillan, ISBN 9780230001435.  
<https://www.oii.ox.ac.uk/research/publications/the-tools-of-government-in-the-digital-age/>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu*. Yogyakarta: Gava Media <https://books.google.co.id/books?id>
- Mukarom, Z. & Laksana M. W. (2016) *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV Pustaka Setia
- Pelayanan Publik, Mulyadi, D. Gedeona H. T.  
[https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN\\_PELAYANAN\\_PUBLIK](https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PELAYANAN_PUBLIK)
- Pasolong, H. (2020). *Metode penelitian administrasi publik*.  
<https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/49/1/Untitled.pdf>
- Rodiyah, . I. ., Sukmana, H., & Mursyidah, L. . (2022). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Umsida Press, 1–92.  
<https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6292-31-0>
- United Nations University Press. United Nations (1962), *The United Nations Development Decade*, New York: United Nations. United Nations (1971) *governance and development Marin Ferry and UNDP and the democratic governance agenda*. <https://www.undp.org>

## **Peraturan & Kebijakan**

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2017 tentang Kepemudaan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Provinsi Jawa Tengah.

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital.

Instruksi Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri Nomor 443.1/2970/Dukcapil Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online.

Surat Edaran Wali Kota Semarang Nomor 8/1395/440III/2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **Jurnal**

Bekkers, V., Edwards, A., & de Kool, D. (2021). Sosial media mentoring: *Responsive governance in the shadow of surveillance? Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.024>

Chang, D., & Meng, T. (2023). *Magnetic effect of government responsiveness on public participation. Chinese Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1177/15396754221137637>

Dewulf, G., & Garvin, M. J. (2020). *Responsive governance in PPP projects to manage uncertainty. Construction Management and Economics*. <https://doi.org/10.1080/01446193.2019.1618478>

- Djakit Prihartono (2023). Pelayanan publik dan *Good Governance* di era digital. Jurnal Ilmu Administrasi Kebijakan. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Dhani, A., Afrizal, T., Yuniningsih, T., & Subowo, A. (2025). Analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Jurnal Administrasi Publik. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.49890>
- Dhion Gama Putra (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(3). <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1105>
- Ferland, B. (2020). *Government responsiveness under majoritarian and proportional electoral systems. Government and Opposition*. <https://doi.org/10.1017/gov.2018.47>
- Fernanda, A. P., Astuti, R. S., & Rahman, A. Z. (2023). *Responsive governance* aplikasi SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II. *E-Journal Undip*. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39827>
- Hafid, H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Responsivitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. 1–9. (2) <https://doi.org/10.33005/PAJ.V2I1.38>
- M Salman & Jusuf (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Rasdiana & Ramadani (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Jurnal Administrasi Publik. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Suhardoyo, dkk (2025). *Public Service Innovation in Public Administration: Case Analysis of E-Government Implementation in Surabaya City Government*. <https://doi.org/10.31941/pj.v24i2.6450>

Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)

Vigoda, E. (2002). *From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration*. *Public Administration Review*, 62(5), 527–540. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00235>

### **Lain-lain**

Google Playstore. (2025). Aplikasi Si D'nOK  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sidnok>

Lapor! Semarang. (2025). Portal Pengaduan Masyarakat.  
<https://lapor.semarangkota.go.id>

Laporan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2024. (2024). Kementerian PANRB. <https://spbe.go.id>

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Tengah 2021–2023.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2021–2024. Bappenas. <https://bappenas.go.id>

Website Dispendukcapil Kota Semarang. (2025). Suara Warga.  
<https://dispendukcapil.semarangkota.go.id>

Survei Kepuasan Masyarakat uartal I-IV Dispendukcapil Kota Semarang Tahun 2025