

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Akhyar, A. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 103-113.
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Arikunto, S. (2013). Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta: Bandung*.
- Ashila, A. Y., & Prabawati, I. (2024). Kajian Komunikasi Publik Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan Dengan Media Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kota Madiun. *Publika*, 597-606.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024). Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics/table/2/NzgiMg%3D%3D/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024). Luas Wilayah Kota Semarang. *Kota Semarang dalam angka 2024*. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://semarangkota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/a1c4e17788918ee0a85fe480/kota-semarang-dalam-angka-2024>.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2023). *Penduduk bekerja menurut lapangan pekerjaan di Kota Semarang 2023*. Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://semarangkota.bps.go.id/id/statisticstable/2/Mjc1IzI%3D/penduduk-bekerja-menurut--lapangan-pekerjaan-di-kota-semarang.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2023). *Penduduk berdasarkan kelompok umur (Jiwa) di Kota Semarang 2023*. Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://semarangkota.bps.go.id/id/statisticstable/2/NDkjMg%3D%3D/penduduk-kelompok-umur.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2024). Penduduk di Kecamatan yang ada di Kota Semarang. *Kota Semarang dalam angka 2024*. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://semarangkota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/a1c4e17788918ee0a85fe480/kota-semarang-dalam-angka-2024>.

- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan administratif kantor. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 77-95.
- Craswell, John. W. (2014). *Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approache*. SAGE Publications.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm)(Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 637-652.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2024). *Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://dispendukcapil.semarangkota.go.id/struktur-organisasi->
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Farhan, A. (2023). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 7(2), 111-123.
- Fatimatuzzahro, Q., Imaniar, D., & Vitasari, L. (2024). Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Journal Of Management*, 60-71.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 1994. "Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness". Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4
- Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107-117.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis*. London: Sage.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1(1), 40.
- Nisrina, A. J. (2025). Evaluasi Program Ajungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- Pakudu, R., & Sos, S. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. Mega Press Nusantara.
- Pemerintah Kota Semarang. (2025). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2025 Nomor 10.
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*, 17 (1), 25–40..
- PPID Kota Semarang. (2024). *Peta administratif Kota Semarang*. PPID Kota Semarang. Diakses pada tanggal 23 Desember 2025 pada laman <https://ppid.semarangkota.go.id/profil-kota-semarang/petasemarang>
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62-79.
- Ramadhani, S. (2025). Efektivitas pelayanan publik pada aparat sipil negara (ASN) dalam prinsip good governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 75-84.
- Ruzaqila, K. A., & Manar, D. G. (2023). IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1), 59-72.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. *Jejaring Administrasi Publik*, 6(3), 654-667.
- Sugiyono, P. D. (2019). metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.

- Sumaryadi, I. N. (2016). *Reformasi birokrasi pemerintahan: menuju tata kelola pemerintahan yang baik*. Ghalia Indonesia.
- Sururi, A. (2019). Inovasi kebijakan organisasi sektor publik menuju terwujudnya good public policy governance. *Jurnal Good Governance*, 15(1).
- Tjiptono, F. dan A. Diana. 1995. "Total Quality Management". Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UNDP (United Nations Development Programme). 1997. Human Development Report 1997: Human Development to Eradicate Poverty. New York.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1990). *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*. John Willey.
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) dalam "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*" (Free Press)