

DAFTAR PUSTAKA

[Buku]

Albury David., 2003., Innovation in the Public Sector. Discussion paper., The Mall., London

Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian- Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2007. The New Public Service, Serving Not Steering, Expanded Edition, Armonk, New York, London, England: M.E.Sharpe

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, Ames. 1982. Organisasi dan Manajemen, Jakarta, Erlangga, , hal. 53

Mc Kevitt, Davit. 1998. Managing Core Publik Service. Blackwell Publisher : Oxford

McKevitt, David. 1998. Managing Core Public Service. Oxford: Blackwell

Osborne, S. P., & Brown, K. .2005. Managing Change and Innovation in Public Service Organization. New York: Routledge

Ratminto dan Winarsih.2005. Manajemen Pelayan. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Rogers, E.M. 2003. Diffusion of innovations (5th ed.). New York: Free Press.

Rowley, J. 2006. An Analysis of The E-service Literature: Towards A Research Agenda. Internet Research, 339- 359

Sampara Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA Lan Press, Jakarta

Siagian P. Sondang. Teori motivasi dan Aplikasinya. Jakarta : Rineka cipta

Subarsono.2011. Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, dan Aplikasi. Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta
- Syahrir. 1986. Pelayanan dan Jasa-Jasa Publik : Telaah Ekonomi serta Implikasi Politik, dalam Prisma No. 12, Desember, LP3ES, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono & Chandra. 2005. Service, Quality, and Satisfaction, edisi pertama, Yogyakarta : Andi Offset
- Walgito,Bimo.2002. Pengantar Psikologi Umum, (Yogyakarta. Andi.), edisi ke 2

[Jurnal]

- Barus, Dkk. 2018. Analisis Kualitas Website Tribunnews.Com Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer . Vol. 2, No. 4, April 2018, Hlm. 1483-1491
- Chen, dkk. 2019. Public Service Innovation : A Typology. Public Management Review. DOI: 10.1080/14719037.2019.1645874
- Damanpour, F. 1991. Organizational Innovation: a Meta-Analysis of Determinants and Moderators. *The Academy of Management Journal*. Vol. 34 (3).
- Darmawan Dan Nugroho.2020. Factors That Affect User Satisfaction Of Dukcapil Application (Dukcapil Dalam Genggaman) In Surakarta Regency. Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik. Volume 6 No. 2, Desember 2020
- Heinonen & Strandvik .2020. Reframing service innovation: COVID-19 as a catalyst for imposed service innovation. *Journal of service management. Emerald publishing united*. DOI 10.1108/JOSM-05-2020-0161
- Herlina & khoiriyah. 2010. Pengaruh Persepsi Kualitas, Persepsi Kesesuaian, Persepsi Kesulitan Pada Sikap Konsumen Terhadap Brand Extension. *Jurnal manajemen theory dan terapan*. <http://dx.doi.org/10.20473/jmtt.v3i1.2390>
- Isnani Dan Sutopo.2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi 11 (2014) Desember 143-152

- Komarudin dan Yudo, Satmoko. 2009. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Kasus Teknologi Pengelolaan Air Bersih dan Air Limbah Domestik. *JAI* Vol 5 No. 1
- Lucio Todisco. 2019. Exploring social media usage in the public sector: Public employees' perceptions of ICT's usefulness in delivering value added *Socio-Economic Planning Sciences*,
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100858>
- Nugraha, dkk. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan matrix Importance Performance Analysis. *Jurnal Online Institus Teknologi Nasional*
- Ostoić S. Krajter et al. 2007. Citizens' perception of and satisfaction with urban forests and green space: Results from selected Southeast European cities. *Urban Forestry & Urban Greening* 93–103
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Journal of Marketing* .Vol. 49
- Parasuraman, dkk. 1988. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. No.1. Vol. 64. *Journal of retailing*
- Parasuraman, dkk. 2005. E-S-Qual (A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality). *Journal of Service Research*
- Parasuraman, valarie A. Zeithmal, Leornard L. Berry. 1991. "Delivering Quality. Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free. Press).
- Repi, dkk. 2014. Analisis Berbagai Atribut Kepentingan Nasabah Terhadap Kinerja Produk Bni Taplus Pt. Bni (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA* Vol 2. No 3. ISSN 2303-1174
- Septiani, Winnie. 2009. Pendekatan Kombinasi Metode AHP dan Metode Cut Off Point Pada Tahan Analisis Keputusan Perancangan Sistem Informasi Penjualan PT.X. No.3, Vol. 4. Universitas Trisakti
- Sutopo & Isnani. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation ticket terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus PT KAI Daop 4 Semarang). *Jurnal Studi manajemen & organisasi*
- Ulum&Muchtar. 2018. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, Vol. 12, No. 2, 2018, 68-72. Issn 1412-9663

Zavareh, Dkk. 2012. E-Service Quality Dimensions And Their Effects On E-Customer Satisfaction In Internet Banking Services. *Social And Behavioral Sciences* 40 (2012) 441 – 445

Monoarfa, Heryanto. 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*. Vol. 5. No. 1

[Peraturan dan Perundang-undangan]

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Intruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/873/SJ

Surat Pengumuman Kemenpan-RB nomor B/153/PP.00.05./2020

[Sumber lain]

Menpan.go.id. 2020. Tingkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran di Surakarta dengan Program KIA dan Si Relu. Diakses online melalui :
<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/tingkatkan-kepemilikan-akta-kelahiran-di-surakarta-dengan-program-kia-dan-si-relu>

Boyolali.go.id. 2020. Urus Adminduk, Cukup dibalai Desa. Diakses online melalui: <http://Boyolali.go.id/news/urus-adminduk-cukup-di-balai-desu>

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, “Pentingnya Keabsahan Anak”,
<https://www.kemendppa.go.id/index.php/page/read/31/1875/pentingnya-keabsahan-anak>, diakses pada 27 Maret 2019.

RadarSolo.2020. Tak perlu ke Dukcapil, Warga Bisa Urus Cetak Adminduk di Desa. Diakses online melalui : <https://radarsolo.jawapos.com/read/2020/09/18/214507/tak-perlu-ke-disdukcapil-warga-bisa-urus-cetak-adminduk-di-desu>

Wahyuni, Noor. 2014. Gap Analisis. Diakses online melalui:
[https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/#:~:text=Tingkat%20kesesuaian%20adalah%20hasil%20perbandingan%20skor%20persepsi%20dengan%20skor%20yang%20diharapkan.&text=Apabila%20kinerja%20\(persepsi\)%20sesuai%20dengan,sangat%20puas%20\(Supranto%2C%202006\)](https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/#:~:text=Tingkat%20kesesuaian%20adalah%20hasil%20perbandingan%20skor%20persepsi%20dengan%20skor%20yang%20diharapkan.&text=Apabila%20kinerja%20(persepsi)%20sesuai%20dengan,sangat%20puas%20(Supranto%2C%202006))