

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. *The New Public Service*, M.E. Sharpe, New York
- 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
- Dwijayanto, A. (2021). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada *University Press*.
- Firdaus & Wasila. (2012). Akuntansi Biaya Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Hardiansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hardiansyah. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media." *Respon Publik* 13(2): 75–82. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127>
- Hasibuan, M. S. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. "Manajemen Pelayanan Publik". Depok : Rajawali Pers.
- Irwan, H., Surnata, Tungkup, D. L., & Perdana, W. F. (2022). Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan. Nas Media Pustaka
- Indriyani, A. (2020). Manajemen SDM dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di Ridwan Institute Cirebon. 2(8), 14
- J. Moleong, Lexy. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Makmur. 2015. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: Refika Aditama
- Mardiasmo. 2018. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: ANDI
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju *Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

- Mulyadi. (2015). *Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Purwanto, Agus. *Pelayanan Publik Partisipatif “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005) Hlm. 187
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Steers, M. R. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Syafri, Wirman. 2014. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Erlangga: Jakarta.

Artikel Jurnal:

- Andika, D. B., Santoso, T., & Sukarno. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1131–1139.
- Benu, A., Febrihapsari, M., Studi, P., & Publik, A. (2023). Implementasi Pelayanan Malam Di Wilayah Kecamatan Bulak Kota Surabaya. 1(3).
- Brianda, W. O., & Hasan, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 397–410. <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.122>
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *In Public Administration Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- Lintang Metasari, A., & Prathama, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi). <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Meirinawati, D., & Ap, M. (2021). Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Di Kecamatan Taman , SIDOARJO. 2257–2272.
- Muluk, M.R. Khairul. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.

- Nawangsari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 43–54.
- Pratama, M. R., Rosidah, A. M., & Kusumaningtyas, S. (2023). *Comparing Best Practice Public Service Innovation in East Java: Type, Distribution, and Consequences*. *Journal of Governance*, 8(1), 138–149. <https://doi.org/10.31506/jog.v8i1.17765>
- Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1, 56–60. <https://dinsos.bojonegorokab.go.id/menu/detail/1/TentangDinasSosial>
- Putri, W., Hanum, A., Sri, Z., Hafnida, E., Julianto, M. A., Putra, I. H., & Rebecca, R. (2018). *Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kota Bandung*. 170110170005, 1–11.
- Sari, A. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau 65 ADE. *Journal Science*, 2(1), 65–75.
- Setyawan, D. (2019). Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(25), 17–21. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1780/1307>
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63–76. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Sya'bani, A. A. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Jurnal Al'iidara Balad*, 2(1), 37–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.36658/ane2108.v2i1.63>

Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “*Smart Desa*” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227–242. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p227-242>

Peraturan Perundang-Undangan:

KEMENPAN-RB. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, 151(2), 1–10.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 1 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077 /UU Nomor 25 Tahun 2009.pdf>