

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohim, & Tukiman. (2024). The Effectiveness of Implementing Population Service System through Klampid New Generation. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 5(2).
<https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v5.i2.p684-700>
- Abror, F., & Khuljana, D. (2022). Upaya Merealisasikan Good Governance melalui Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(1), 55–59.
<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.381>
- Arisah, N. (2022). Menyusun Laporan Penelitian Kualitatif. In M. Hasan (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
<https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/182>
- Bicara Surabaya. (2024, November). Pemkot Surabaya Raih Penghargaan Kepatuhan Pelayanan Publik 2024 dari Ombudsman RI. *Bicara Surabaya*.
<https://www.bicarasurabaya.com/berita/28933/pemkot-surabaya-raih-penghargaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2024-dari-ombudsman-ri/>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
<https://www.jstor.org/stable/977437>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2024). *Profil Perkembangan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya Tahun 2023*.
<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/publikasi/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2021). *Perubahan Rencana Strategis Tahun 2021-2026 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/publikasi/#>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2025a). *Data Konsolidasi Bersih (DKB)*.
<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/statistik/data-konsolidasi-bersih/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2025b). *LAPORAN KINERJA TAHUN 2024*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/wp-content/uploads/2025/04/lkj-2024.pdf>
- Eryora, I. (2021). *Learning by doing: Pendekatan Belajar di Saat Bekerja dalam Pembangunan ASN* (T. O. Peronika, Ed.). Cendekia Muslim.
https://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/Buku_Learning_by_doing_Ice_Eryora_OK.pdf

- Faiq, N. (2024, October). Apresiasi Layanan Adminduk Cukup di Balai RW, Yona Bagus Widyatmoko: By Aplikasi Harus Maksimal . *Tribun Jatim*.
<https://jatim.tribunnews.com/2024/10/22/apresiasi-layanan-adminduk-cukup-di-balai-rw-yona-bagus-widyatmoko-by-aplikasi-harus-maksimal>
- Harahap, T. K. (2022). Pengertian dan Konsep Dasar Penelitian Kualitatif. In M. Hasan (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
<https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/182>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Imansari, N., & Kholifah, U. (2023). *Metodologi Penelitian Untuk Pendidikan Kejuruan* (N. Imansari, Ed.). UNIPMA PRESS Universitas PGRI Madiun.
<https://eprint.unipma.ac.id/325/1/3.%20Bu%20Nurulita%2015%20Eks%2C%20B5.pdf>
- Irawan, B. (2016). *Kapasitas Organisasi Dan Pelayanan Publik* (A. Anjar & Zaskia, Eds.). Publica Press, Anggota IKAPI DKI.
<https://stiami.ac.id/en/download-center/process/265>
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1).
<http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/22>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia, Kantor Staf Presiden, & Ombudsman RI. (2024). *LAPOR! Statistik - Top 10 Pemerintah Daerah*. <https://www.lapor.go.id/statistik/top-ten-pemda>
- Koloway, B. C. (2024, September). Wali Kota Eri Minta Transformasi Layanan Publik, Urus Adminduk di Surabaya Harus Dekat dan Cepat. *Tribun Jatim*.
<https://jatim.tribunnews.com/2024/09/05/wali-kota-eri-minta-transformasi-layanan-publik-urus-adminduk-di-surabaya-harus-dekat-dan-cepat>
- Lutfiah, S., & Oktariyanda, T. A. (2024). Inovasi Layanan Sayang Warga Di Balai RW Sebagai Upaya Peningkatan Kesadaran Administrasi Kependudukan Oleh Pemerintah Kota Surabaya. *Publika*, 12(2).
<https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p349-364>
- Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/111298/permendagri-no-19-tahun-2018>

- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: a Methods Sourcebook* (H. Salmon, Ed.; 3rd ed.). SAGE Publications, Inc. <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf>
- Ombudsman RI. (2024). *Laporan Tahunan 2023 Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik* (A. K. K. Londo & B. Rahadian, Eds.; Tahun 2023). https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf
- Parulian, M., & Syafri, W. (2023). Application Of The New Public Service (NPS) Principles In Population Administration Services In Tangerang Regency. *Russian Law Journal*, 11(13). <https://doi.org/10.55885/jprsp.v1i2.217>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2024). *PEMERINTAH KOTA SURABAYA LAPORAN : REALISASI BELANJA KOTA SURABAYA*. <https://surabaya.go.id/id/page/0/22868/informasi-realisisi-belanja-daerah-tahun-anggaran-2023>
- Peraturan Daerah Kota Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (2019). <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/3617>
- Peraturan Walikota Surabaya No 38 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (2024). <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/4477>
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (2022).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya (2021). <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/3966>
- Petisi.co. (2024, December). Raih Skor Tertinggi, Pemprov Jatim Terima Penghargaan Predikat Kepatuhan dari Ombudsman RI. *Petisi.Co*. <https://petisi.co/raih-skor-tertinggi-pemprov-jatim-terima-penghargaan-predikat-kepatuhan-dari-ombudsman-ri/>
- Pratiwi, T. M., & Meirinawati. (2023). Kualitas Pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. *Publika*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1939-1952>

- Purba, A. (2016a). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang)* [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/119245/>
- Purba, A. (2016b). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang)* [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/119245/>
- Rahmawati, E. (2024). *Efektivitas Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya* [Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur]. <https://repository.upnjatim.ac.id/25844/>
- Reliubun, S. Z., Ismail, I., & Juharni, J. (2023). Aktualisasi Prinsip The Right Man in The Right Job dalam Struktur Birokrasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 1(2), 65–69. <https://doi.org/10.35965/pja.v1i2.3873>
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., Arfandi, Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (A. Karim & J. Simarmata, Eds.). Yayasan Kita Menulis. https://digilib.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1). <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati, Papong Kreatif, & A. Rochmah, Eds.). Penerbit KBM INDONESIA. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book%20Metodologi%20Penelitian%20Syafri.pdf>
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Sianipar, A. F. (2019). Efektivitas Perencanaan Pembangunan Pariwisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 260–267. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.1>
- Silalahi, D. E. (2022). Keabsahan Data Penelitian Kualitatif. In M. Hasan (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group. <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/182>
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretatif, interaktif, dan konstruktif)* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed.). CV ALFABETA.

- Thahir, B. (2019). *Pemerintah dan Pemerintahan Indonesia Sebuah Bunga Rampai*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
<http://eprints2.ipdn.ac.id/479/1/Buku%20Pemerintah%20dan%20Pemerintahan%20Indonesia%20sebuah%20Bunga%20Rampai.pdf>
- Thalhah, S. Z. (2022). Langkah-Langkah Dasar Penelitian Kualitatif. In M. Hasan (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
<https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/182>
- Tim Kementerian Keuangan. (2024). *APBN KITA KINERJA DAN FAKTA | DESEMBER 2024*. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/be27c9e1-082c-4000-b795-ffe76296c191/APBN-KiT-Ta-Desember-2024.pdf?ext=.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24, Peraturan JDIH BPK (2013).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, Peraturan JDIH BPK (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37, Peraturan JDIH BPK (2008).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708>
- Yusriani. (2022). Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. In M. Hasan (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
<https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/182>