

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- B. Miles Matthew and A. Michael Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis Second Edition*. United States of America: Sage Publications.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Edisi 3*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
2013. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Denzin, Norman K. dan Lincoln, Yvonna S. 2009. *Handbook Of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moleong, Lexy. 1996. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Marimin, Hendri Tanjung, Haryo Prabowo. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang. Bayumedia Publishing.
- Neuman, W. Lawrence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seven Edition*. United States of America: Pearson Education Limited
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations Third Edition*. New York: The Free Press
- Sedarmayanti. 2014. *Good Governance Bagian Kedua*, Bandung: CV Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press

Yulia Djahir, Dewi Pratita. 2017. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*.

Jakarta: Deepublish

Jurnal

Cindy Anggraeny, *Inovasi Pelayan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*, ISSN 2303-341X, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013

Darmawanto (dalam Nopen Simamora), *Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*, Jom FISIP, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2014

Dayang Erawati Djamrut, *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol 3, No 3, 2015, Hal 1472-1486

Lesmana Rian Andikha, *Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah*, Jurnal Kelitbangan, Vol 6, No 3, Oktober 2018, Hal 208

Maulana Arief Prawira, dkk. *Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 4

Nur Ayyul Hisbani, dkk. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik DI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*, Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, Volume 1, Nomor 3, Desember 2015

Rina Mei Mirnasari, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*, Jurnal Mahasiswa Pelayanan Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Volume 1, Nomor 1, 2013

Yana Gilang Permatasari, *Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, Malang, 2014

Peraturan

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Departemen Agama

Peraturan BPJS Kesehatan No. 4 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Peserta Perorangan BPJS Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Skripsi

Vandhika, Oktarizal. 2019. Inovasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Skripsi. Padang: Universitas Andalas

Yuliana, Wike. 2019. Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center. 119 (Psc 119) Solok Madinah Sehat Cara Revolusi Sehat (Smash Care's) Di Kota Solok. Skripsi. Padang: Universitas Andalas

