

References:

- Abror, M. D., (2013). Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Yudharta Pasuruan
- Andrews, Rhys. (2014). Performance Management and Public Service Improvement. Public Policy In Wales. Ppiw Report No.3.
- APEKSI-TRANSFORMASI [Giz]. (2016). *Delapan Langkah Transfer Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna" Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Input Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1).
- Center For Change & Innovation. (2005). *A Guide to Service Improvement*. Scottish Executive.
- Carcary, M. (2011). Evidence Analysis Using Caqdas: Insights From a Qualitative Researcher. *Electronic Journal Of Business Research Methods*, 9(1).
- Darmawi, Edi. (2014). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif Good Governance (Studi Deskriptif Mengenal Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau Dari Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas, Dan Responsivitas Di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kotakabupaten Seluma). *Mimbar Jurnal Penelitian Social Dan Politik*. 3(2). 2-8.

- Faisah, N., Usman, J., & Ma'ruf, A. (2017). Responsivitas Pemerintah Terhadap Perlindungan Anak (Anjal Dan Gepeng) di Kantor Dinas Sosial Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Firananda, Novi. (2016). Kualitas Pelayanan Pt.PlN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur. *Undergraduate Thesis*. Program Studi Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Gilliangranville Association. (2006). What Does The Service Improvement Literature Tell Us And How Can It Make A Difference To Implementation?. Gilliangranville Association
- Hadi, S. (2017). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).
- Holland, B. (1999). Factors and Strategies That Influence Faculty Involvement in Public Service. *Journal Of Public Service And Outreach*, 4(1), 37-43.
- Ibrahim, Amin. (2008). Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta: Mandar Maju.
- Irawan, B. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Jurnal Administrative Reform (Jar)*, 5(2), 79-92.
- Jeffrey, F., Jane, M., & Isabelle, S. (2015). Nursing And Midwifery: Pillars Of Rural And Remote Health Innovation And Development. *The Australian Journal Of Rural Health*. 23(6). 311-312.
- Kamil, R., (2013, Ocober 4). Pelayanan Kesehatan di Bandung Jauh dari Standar. *Tribunnews*. Retrived From [Http://Www.Tribunnews.Com](http://www.tribunnews.com)

- Kamil, R., (2016, July 26). Ridwan Kamil Luncurkan Program Layad Rawat Dan Ambulans Motor. *Regional Kompas*. Retrieved From [Http://Regional.Kompas.Com](http://Regional.Kompas.Com)
- Kurniawan, A. D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan) Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga.
- Maharani, P. S., Yuwono, T., & Abdulrahman, W. (2017). Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (Sidekem) (Studi Kasus Di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang). *Journal Of Politics And Government Studies*, 6(04), 81-90.
- Maruti, S. K. (2013) Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga Dalam Implementasi Program Larasita. *Thesis*. Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Sebelas Maret.
- Milatul, R., Maghfiroh, A., Christy, A., & Rosani, M. (2013). *Manajemen Inovasi*. Paper. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Moleong, L. J. (1999). Metodologi Penelitian. *Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya*.
- Musyafak, A., & Ibrahim, T. M. (2017). Strategi Percepatan Adopsi Dan Difusi Inovasi Pertanian Mendukung Prima Tani. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 3(1), 20-37.
- Mutiarin, D., Darumurti, A., Suranto, Tamronglak, A., & Whangmahaporn, P. (2016). Improving Policy Model Of Universal Health Coverage Policy: A Comparison Study Between Indonesia And Thailand. *Iconpo 2016*. 1-17
- Naidoo, P., (2010). Service Quality In Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*. 3(1), 37-50.

- Nawawi, Hadari. (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Omachonu, V. (2010). Innovation in Healthcare Delivery System: A Conceptual Framework. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 15(1), 1-20
- Osborne, S. P., & Brown, Louise. (2013) *Handbook of Innovation and Public Services*. UK: Edward Elgar Publishing.
- Putra, R., (2016). Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 1-8.
- Rahmawati, D., & Budiono, I. (2015). Faktor Pelayanan Kesehatan yang Berhubungan dengan Keberhasilan Pengobatan (Success Rate) Tb Paru di Kabupaten Sragen. *Unnes Journal Of Public Health*, 4(4).
- Ridwan, Juniarso Dan Sodik Sudrajat, Achmad. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rismawati, Madani, M., & Samsir, R., (2015). Responsivitas Pelayanan Perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*. 1(3), 279-290
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- The Health Foundation. (2013). *Quality Improvement Made Simple: What Everyone Should Know About Health Care Quality Improvement*. *Quick Guide*.
- Nhs Institute Of Innovation And Improvement. (2010). *The Handbook Of Quality And Service Improvement Tools*
- Warsono, H. (2016). Inovasi Pelayanan Publik “Posyandu Ternak” Bagi Petani Ternak Di Kab Tenggamus Provinsi Lampung. *Research Report*, 592-600.

- Widianati, I., & Meiriniawati. (2016). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. *Jurnal Kajian Manajemen Pelayanan*. (1)1. 0-216
- Wulandari, Mila. (2015). Inovasi Pelayanan Kesehatan Bagi Gakin (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo Sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas Bagi Keluarga Miskin). *Undergraduate Thesis*. Governmental Studies. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Wyman, Oliver. (2017). Insight from the Cutting Edge of an Industry in Transformation. *Health Innovation Journal*. 1(1). 5-55.
- Zhant Et Al. (2015). Using Diffusion of Innovation Theory to Understand the Factors Impacting Patient Acceptance and Use of Consumer E-Health Innovations: A Case Study in a Primary Care Clinic. *Bmc Health Services Research*. 15(71). 2-15.